

Oracle CRM On Demand 線上說明

第 41 版

August 2020

ORACLE®

內容

1	入門	25
	首先執行的作業	26
	以新使用者的身分登入	26
	關於介面	27
	Oracle CRM On Demand 逐頁概觀	32
	關於顯示或隱藏動作列	36
	我的首頁	36
	檢閱提醒	39
	使用訊息中心	40
	使用嵌入式分析和儀表板	41
	使用 RSS 摘要小程式	41
	使用記錄	42
	關於資料存取、記錄共用及記錄所有權	43
	關於新記錄頁面的版面配置	45
	建立記錄	46
	關於串連欄位	49
	關於顯示為影像的欄位。	50
	關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群	52
	關於可遮罩欄位	53
	關於電子郵件地址中的特殊字元	54
	關於 HTML 編輯器	55
	附註欄位和工作流程電子郵件訊息中的 HTML 程式碼	56
	在記錄詳細資料頁面上顯示影像	63
	關於相關資訊區段的記錄指標	63
	關於相關資訊頁標的增強檢視	65

尋找記錄	66
複製記錄	93
預覽記錄	94
關於記錄鎖定	95
更新記錄詳細資料	95
將記錄連結至您所選取的記錄	97
從主要記錄更新連結的記錄	102
我的最愛記錄頁面	103
使用清單	104
移轉記錄的所有權	121
共用記錄 (團隊)	121
將團隊成員指派給記錄清單	123
變更記錄上的主要自訂工作簿	124
更新多組記錄	125
合併記錄	126
關於合併記錄時保留連結的自訂工作簿	128
新增附註	130
使用附註清單	132
訂閱附註	133
傳送附註給其他使用者	133
使用附件	133
使用評估問卷底稿	140
關於刪除及還原記錄	141
刪除及還原記錄	144
檢視記錄的稽核追蹤	146
關於建立記錄時的重複項目	147
列印出現在頁面上的資訊	152

檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊	152
存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件	153
關於啟用與停用自訂程式碼與自訂程式碼指標	154
擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼	154
關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間	155
關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業	156
Oracle CRM On Demand 系統需求	156
Oracle CRM On Demand 版本注意事項	156
聯絡 Oracle	156
結束 Oracle CRM On Demand	157
2 行事曆與活動	159
關於行事曆與主題樣式	159
關於行事曆工作天與工作時間	162
使用行事曆頁面	163
管理行事曆與活動	165
檢視活動	166
建立活動	167
關於活動提醒	168
更新活動	168
移除活動中的使用者	169
關於在行事曆中拖放約會	169
使用活動清單	170
限制顯示的活動記錄數	174
將任務標示為已完成	174
將活動指派給其他員工	174
追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)	175
大量電訪計畫	179
調整訊息回應	182
排定與其他人的約會	183
將約會另存為 iCalendar 檔案	185
關於 iCalendar 檔案的資訊	186

	檢視其他使用者的行事曆	187
	行事曆設定頁面	188
	共用行事曆	188
	設定預設行事曆檢視	188
	新增自訂行事曆檢視	190
	檢視群組任務清單	191
	使用活動評估問卷底稿	191
	關於事件與約會同步化	191
	活動欄位	193
3	行銷	197
	管理行銷	197
	處理宣傳活動的程序	197
	處理潛在客戶的程序	197
	宣傳活動	198
	使用宣傳活動首頁	198
	管理宣傳活動	200
	宣傳活動欄位	202
	潛在客戶	204
	使用潛在客戶首頁	208
	管理潛在客戶	210
	潛在客戶欄位	217
4	銷售	221
	管理銷售	221
	管理機會的程序	221
	管理客戶的程序	222
	管理聯絡人的程序	222
	銷售使用者的管理預測流程	223
	預測管理員的管理預測流程	223

行事曆與活動管理流程	223
潛在客戶 (銷售方面)	223
客戶	223
使用客戶首頁	223
管理客戶	225
客戶欄位	239
聯絡人	242
使用聯絡人首頁	242
管理聯絡人	244
聯絡人欄位	258
機會	262
關於機會與預測	262
使用機會首頁	263
管理機會	265
關於機會團隊	275
關於銷售階段與大量更新功能	275
機會欄位	276
預測	278
使用「預測首頁」	279
管理預測	279
預測詳細資料頁面	285
預測欄位	286
地址	287
使用地址首頁	288
管理地址	290
地址欄位	298
關於地址記錄類型的地理代碼欄位	300
關於地址資訊的地理編碼	301
資產	305

使用資產首頁	305
管理資產	306
地圖	306
尋找地圖上的地址	308
執行鄰近搜尋	308
取得行車方向	310
對應與產生地理代碼資料涵蓋範圍	312
5 業務計畫	315
單一客戶管理計劃案例	315
客戶或銷售地區群組管理計劃案例 (以客戶為中心)	316
聯絡人管理計劃案例	317
目標與產品管理計劃案例	317
業務計畫	318
使用業務計畫首頁	318
管理業務計畫	319
業務計畫欄位	320
目標	322
使用宗旨首頁	322
管理目標	323
目標欄位	324
計畫客戶	326
使用計畫客戶首頁	326
管理計畫客戶	327
計畫客戶欄位	328
計畫聯絡人	329
使用計畫聯絡人首頁	329
管理計畫聯絡人	330
計畫聯絡人欄位	330
計畫機會	331
使用計畫商機首頁	331

管理計畫機會	332
計畫機會欄位	333
6 服務要求與解決方案	335
處理管理服務要求的程序	335
建立服務要求	335
使用服務要求	335
解決服務要求	335
關閉服務要求	336
服務要求	336
使用服務要求首頁	336
管理服務要求	338
服務要求欄位	340
解決方案	343
關於管理解決方案	343
使用解決方案首頁	344
管理解決方案	345
解決方案欄位	347
7 社交網路	349
關於 Oracle Social Engagement and Monitoring	349
社交媒體	349
使用社交媒體首頁	350
管理社交媒體	351
社交媒體欄位	351
社交個人檔案	352
使用社交個人檔案首頁	352
管理社交個人檔案	353
社交個人檔案欄位	353
關於 Oracle Social Network	354
使用 Oracle Social Network	355

8	合作夥伴關係管理與高科技	357
	管理 PRM 與高科技	357
	合作夥伴	357
	使用合作夥伴首頁設定	358
	管理合作夥伴客戶	359
	合作夥伴欄位	361
	合作夥伴方案	362
	使用合作夥伴方案首頁設定	362
	管理合作夥伴方案	364
	合作夥伴方案欄位	366
	申請書	368
	使用申請書首頁	368
	管理申請書	369
	申請書欄位	372
	交易註冊	374
	使用交易備案首頁	375
	管理交易註冊	376
	交易註冊欄位	383
	MDF 要求	386
	使用 MDF 要求首頁	386
	管理 MDF 要求	387
	MDF 要求欄位	392
	特殊定價要求	394
	使用特殊定價申請首頁	394
	管理特價要求	396
	以相關項目形式管理特價產品	401
	特殊訂價要求欄位	403
	資金	405
	使用資金首頁	406

管理資金	408
資金欄位	413
課程	415
使用課程首頁	415
管理課程	416
課程欄位	419
課程註冊欄位	421
測驗	422
使用測驗首頁	422
管理測驗	423
測驗欄位	426
測驗註冊欄位	428
認證	429
使用認證首頁	430
管理認證	431
認證欄位	433
認證要求欄位	435
鑑定	436
使用鑑定首頁	436
管理鑑定	438
鑑定欄位	440
鑑定要求欄位	442
9 生命科學	445
生命科學流程	445
事件	447
使用事件首頁	448
管理事件	449
事件欄位	451
聯絡人州執照	453

使用聯絡人州執照首頁	453
管理聯絡人州執照	454
聯絡人州執照欄位	455
管理樣品	455
存貨期間	457
使用存貨期間首頁	458
管理存貨期間	459
存貨期間欄位	463
樣品存貨	463
存貨稽核報表	467
樣品交易	469
使用樣品交易首頁	470
管理樣品交易	471
樣品交易欄位	494
交易項目	496
產品欄位	498
配置	500
使用配置首頁	500
管理配置	501
配置欄位	502
醫療照顧專員聯絡人分配	503
使用 HCP 聯絡人配置首頁	504
管理 HCP 聯絡人配置	505
HCP 聯絡人配置欄位	505
樣品批號	506
使用樣品批號首頁	507
管理樣品批號	508
樣品批號欄位	508
樣品免責聲明	509

使用「樣品免責聲明首頁」	510
管理樣品免責聲明	511
樣品免責聲明欄位	514
相關免責聲明欄位	516
樣品要求	517
使用樣品要求首頁	518
管理樣品要求	519
樣品要求欄位	519
個人化內容遞送	521
訊息傳送計畫	522
使用訊息傳送計劃首頁	522
管理訊息傳送計畫	523
訊息傳送計畫欄位	525
訊息傳送計畫項目	528
使用訊息傳送計劃項目首頁	528
管理訊息傳送計劃項目	529
訊息傳送計劃項目欄位	530
訊息傳送計畫項目關係	532
使用訊息傳送計劃項目關係首頁	532
管理訊息傳送計劃項目關係	533
訊息傳送計劃項目關係欄位	534
結構型產品訊息傳送	535
選取結構型產品訊息傳送頁面版面配置	536
將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯	537
為詳述的產品選取主要電訪目標、主要下一個電訪目標或主要結果	538
使用結構型產品訊息傳送記錄與產品指示的範例	539
產品適應症	540
使用產品指示首頁	540
管理產品適應症	541

產品適應症欄位	542
訂單	543
使用訂單首頁	543
管理訂單	544
訂單欄位	547
報價	548
封鎖的產品	549
使用封鎖的產品首頁	549
管理封鎖的產品	550
封鎖的產品欄位	552
10 健康管理	553
家庭	553
使用家庭首頁	554
管理家庭	555
家庭欄位	557
投資組合	558
使用投資組合帳戶首頁	559
管理投資組合帳戶	560
投資組合帳戶欄位	561
財務帳戶	564
使用財務帳戶首頁	565
管理財務帳戶	566
財務帳戶欄位	566
財務帳戶持有人	568
使用財務帳戶持有人首頁	568
管理財務帳戶持有人	569
財務帳戶持有人欄位	570
財務帳戶持有	570
使用財務帳戶持有首頁	571

管理財務帳戶持有	572
財務帳戶持有欄位	572
財務計畫	573
使用財務計畫首頁	573
管理財務計畫	574
財務計畫欄位	574
財務產品	576
使用財務產品首頁	577
管理財務產品	578
財務產品欄位	579
財務交易	580
使用財務交易首頁	580
管理財務交易	581
財務交易欄位	581
11 保險	583
管理保險	583
處理執行通路計劃的程序	583
處理產生求償及時通知的程序	584
處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序	584
處理管理客服員-經紀商關係的程序	584
處理計畫銷售和預算的程序	584
處理管理服務要求的程序	584
使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理	585
求償	586
使用求償首頁	586
管理求償	587
求償欄位	588
保險範圍	591
使用保險項目首頁	591

管理保險範圍	592
保險範圍欄位	592
損害	593
使用損害首頁	594
管理損害	595
損害欄位	595
保險產物	596
使用保險財產首頁	596
管理保險產物	597
保險產物欄位	597
關係人	598
使用關係人首頁	598
管理關係人	599
關係人欄位	599
保單	601
使用保單首頁	601
管理保單	602
保單欄位	602
投保人	604
使用投保人首頁	604
管理投保人	605
投保人欄位	606
經紀人資料檔	607
使用經紀人資料檔首頁	607
管理經紀人資料檔	608
經紀人資料檔欄位	608
12 汽車業	611
經銷商	611
使用經銷商首頁	611

管理經銷商	612
經銷商欄位	613
車輛	615
使用車輛首頁	615
管理車輛	617
車輛欄位	621
13 個人化應用程式	625
更新個人詳細資料	626
關於使用者的資料檔設定	632
關於角色式是否可以讀取所有記錄設定	633
設定預設搜尋記錄類型	634
設定主題	634
設定記錄預覽模式	634
變更您的語言設定	635
檢視稽核追蹤欄位	635
管理配額	636
檢閱您的登入活動	636
變更密碼	637
設定您的安全性問題	637
檢閱您的委派資訊	638
新增委派使用者	638
授予技術支援登入存取權	639
顯示頁標	639
變更詳細資料頁面版面配置	640
個人化相關資訊版面配置	640
個人化欄位版面配置	644
管理相關資訊區段的記錄指標	646
變更首頁配置	646
變更動作列配置	647
設定行事曆	648
存取資料與整合工具	650
檢視您的匯出要求	650
下載與刪除匯出要求附件	652

關於 On Demand 小組件	653
嵌入最愛清單小組件	653
嵌入訊息中心小組件	654
嵌入報表小工具	654
嵌入簡單清單小組件	655
14 使用其他應用程式	657
從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件	657
使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office	662
使用 Word 郵件合併	662
關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列	663
下載 Word 郵件合併範本	663
建立 Word 郵件合併範本	664
使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件	664
使用 Excel 報表與分析	665
關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列	665
關於使用 Excel 報表與分析建立報表	666
下載 Excel 報表與分析範本	666
使用 Excel 報表與分析建立報表	667
使用區隔精靈	668
關於區隔精靈中的目標產生器工具列	668
關於區隔精靈	669
下載區隔精靈	669
建立區隔	670
上載區隔	671
匯出區隔	672
15 分析	673
使用分析首頁	673
開啟分析、儀表板、動作或條件	674
使用目錄	674
執行分析	675

檢閱報表資料	675
列印分析	675
下載分析	676
刪除分析	677
重新命名分析	677
管理我的最愛	678
複製與移動分析物件	679
將分析物件從暫存複製到生產	680
建立篩選	681
設計篩選	681
建立條件	682
設計條件	682
設計動作	683
建立動作	684
設定動作選項	684
選取動作的內容	685
在分析中設定資料夾	686
設定使用者對共用分析資料夾的可見度	687
關於排定要自動執行的分析與儀表板	689
內嵌分析物件時的考量	689
設計分析	689
關於分析中記錄的可見度	690
關於分析中的自訂會計行事曆	697
分析入門	697
步驟 1：定義分析中的準則	838
步驟 2：複查結果與建立版面配置	859
步驟 3：定義分析提示 (選擇性)	894
步驟 4：儲存分析	898
在分析的進階頁標中檢視 SQL 程式碼	899
在分析中使用函數	899
關於報表效能	932
最佳化效能	933

儀表板	937
編輯或檢視儀表板時的考量	938
檢視儀表板	938
在執行階段自訂儀表板頁面	939
建立儀表板	940
編輯儀表板	940
使用我的儀表板	942
建立儀表板提示	942
將提示新增至儀表板	943
控制儀表板頁面的外觀	944
讓內容有條件地顯示在儀表板頁面上	945
將文字連結與影像連結新增至儀表板頁面	946
將分析資料夾的檢視新增至儀表板頁面	947
控制使用者在儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式	948
編輯儀表板提示與分析的屬性	948
將格式套用至儀表板	949
變更儀表板的列印與匯出選項	950
變更儀表板屬性	951
重新命名儀表板	951
管理分析中的儀表板可見度	952
預建儀表板 - 客戶儀表板	952
預建儀表板 - 概觀儀表板	953
預建儀表板 - 業務進程儀表板	953
預建儀表板 - 銷售成效儀表板	953
預建儀表板 - 行銷成效儀表板	954
預建儀表板 - 服務儀表板	954
使用簡報書	954
建立簡報書	955

新增分析至簡報書	956
新增儀表板頁面至簡報書	956
編輯簡報書	957
顯示與匯出簡報書	958
16 管理 Oracle CRM On Demand	959
管理 Oracle CRM On Demand 的程序	967
在設定時使用管理員範本	968
關於 Oracle CRM On Demand 中的使用情況追蹤	968
公司管理	969
公司資料檔	970
會計行事曆管理	1000
幣別定義	1004
事業群設定	1006
公司稽核	1012
提醒管理	1019
服務分配管理	1022
地址管理	1026
應用程式自訂	1032
記錄類型應用程式自訂頁面	1033
關於 URL 標準化	1133
在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板	1133
關於選擇清單值群組	1137
設定選擇清單值群組時的考慮事項	1138
設定選擇清單值群組的程序	1139
建立選擇清單值群組	1139
支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型	1140
建立全域 Web 小程式	1141
在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項	1142
上傳客戶端附屬延伸	1143

管理自訂 HTML 標頭新增	1145
建立與管理動作列及全域表頭版面配置	1145
為公司自訂我的首頁	1147
在我的首頁中啟用自訂報表	1148
重新命名記錄類型	1149
啟用詳細資料頁面上的影像	1150
上傳與管理自訂圖示集	1150
上傳與管理自訂全域標頭圖示	1151
新增記錄類型	1152
變更記錄類型的圖示	1153
自訂 REST 整合標記	1154
建立新主題	1154
自訂共用記錄的先前所有權	1160
關於欄位、選擇清單和分析指標	1160
關於附件組態	1160
關於自訂物件的多對多關係	1163
使用者管理與存取控制	1164
使用者管理	1165
合作夥伴自助式管理	1184
角色管理	1188
存取權資料檔管理	1200
個人化管理	1214
工作簿管理	1215
群組管理	1247
銷售地區管理	1251
如何決定存取權	1252
商務程序管理	1265
程序管理	1266

工作流程組態	1275
工作流程監視器	1327
資料規則與指派	1336
修改追蹤	1359
資料管理工具	1379
匯入與匯出工具	1379
批次刪除與還原佇列頁面	1587
批次指派要求佇列頁面	1589
相關欄位初始化佇列頁面	1590
關於整合事件	1590
建立整合事件佇列	1591
管理整合事件設定	1593
內容管理	1595
設定產品分類	1595
設定公司產品	1596
設定 PRM 的價目表	1598
設定生命科學的價目表	1600
管理公司的附件	1603
管理詳細資料頁面影像	1604
設定評估問卷底稿	1605
應用程式插件	1610
設定 Oracle Social Engagement and Monitoring	1610
Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 的整合程序	1611
設定 Oracle Social Network 整合設定	1611
使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送	1612
生命科學管理	1613
管理智慧型電訪	1613
設定生命科學相關偏好設定	1616

授權聯絡人收到樣品	1619
設定樣品交易的自動提交	1620
Oracle CRM On Demand Desktop	1621
管理自訂套件	1621
設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置	1623
安裝 Oracle CRM On Demand Desktop	1623
Expression Builder	1624
關於 Expression Builder	1624
使用 Expression Builder	1625
關於運算式	1627
Expression Builder 中的資料類型	1630
Expression Builder 運算子	1632
Expression Builder 函數	1636
Expression Builder 範例	1670
17 索引	1673

1 入門

歡迎使用 Oracle CRM On Demand，透過 Web 存取的智慧型客戶關係管理解決方案。Oracle CRM On Demand 可協助您管理公司的所有銷售、客戶服務和行銷資訊：

- 如果您是銷售專業人員，請使用 Oracle CRM On Demand 透過分析您的銷售策略、更準確地預測，以及整個團隊都共用關鍵銷售資訊，讓您的銷售效率和效力最佳化。
- 如果您是客戶服務代表，請使用 Oracle CRM On Demand，透過追蹤客戶、管理服務要求、識別交叉銷售和擴大銷售機會，並提供解決客戶疑問的方案，達到最大限度的客戶滿意度和服務績效。
- 如果您是行銷代表，請使用 Oracle CRM On Demand，透過產生更多潛在客戶、自動指派潛在客戶，並以量化方式追蹤宣傳活動結果，善用為行銷所付出的努力而獲益。
- 如果您是主管，請使用 Oracle CRM On Demand，透過深刻洞察您的銷售前景、迅速解決關鍵業務問題，並執行複雜的分析，以管理業務的所有領域。

在 Oracle CRM On Demand 中，您的資訊會群組成下列主要區域：

行事曆與活動。追蹤您的活動，包括電話訪問、活動和待辦事項清單。

宣傳活動。管理行銷宣傳活動並產生合格的潛在客戶與商機。

潛在客戶。追蹤新銷售機會的潛在客戶，並將潛在客戶轉換程序自動化。

客戶。追蹤您進行業務往來的公司。

聯絡人。追蹤與您的客戶和商機相關聯的人員。

機會。管理產生收益的潛在機會。

預測。產生預測，根據現有機會推斷每季收益。

服務要求。管理產品或服務的客戶要求。

合作夥伴。追蹤負責銷售或維修您公司產品 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) 的外部公司或其聯絡人。

合作夥伴方案。追蹤屬於您公司合作夥伴方案 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) 中之公司的需求和福利。

解決方案。儲存一般問題或服務問題的答覆。

分析。提供「分析」目錄中各類預建報表與儀表板的存取權，讓您建立報表與儀表板。

除此之外，特定產業的解決方案還包含下列記錄類型：

車輛。追蹤車輛的維修服務記錄和銷售記錄 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

經銷商。追蹤與經銷商的關聯 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

事件。管理事件與受邀者 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

資金。管理資金申請、貸方及核准 (Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

投資組合。追蹤投資組合帳戶 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

家庭。追蹤相關聯絡人群組的資訊 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

您可能也會依實作的不同產業特定解決方案而看到其他記錄類型。

備註：您的公司管理員可以重新命名標準記錄類型，因此您可能會看到不同的頁標標籤。例如，公司管理員可能會將「客戶」變更為「公司」。公司管理員也可以視需要新增自訂記錄類型。

首先執行的作業

您的公司管理員可能已經匯入客戶、聯絡人、潛在客戶等等的全公司記錄。請遵循下列指示，讓您迅速正常執行：

- 以新使用者的身份登入 (請參閱 [以新使用者的身分登入](#) 頁數 26)
- [更新個人詳細資料](#) (頁數 626)
- [顯示頁標](#) (頁數 639)
- [匯入聯絡人](#) (頁數 245)
- [建立記錄](#) (頁數 46)
- [尋找記錄](#) (頁數 66)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)
- [將記錄連結至客戶](#) (頁數 227)

提示：按一下任何頁面的「說明」連結，以取得您專屬使用的記錄類型程序、概念及指導方針等相關資訊。您可以從任何「說明」視窗，存取 PDF 版說明內容，可讓您列印一系列主題或整個說明內容。

新手使用者請注意：

- 您的管理員可能會設定一些提醒訊息，將於您登入 Oracle CRM On Demand 時，出現在個別視窗中。如果您登入時出現任何提醒視窗，那麼您必須先按一下每個提醒視窗中的「確定」將其關閉，才能與 Oracle CRM On Demand 互動。如需快顯提醒視窗的詳細資訊，請參閱[檢閱提醒](#) (頁數 39)。
- 如果使用者層級或公司層級的「活動通知」欄位設定值允許您接收蹦現提醒，則在您登入 Oracle CRM On Demand 時，「活動提醒」蹦現視窗針對您所擁有或您出現在使用者清單中的任何活動，便會顯示相關的到期提醒。如果您登入時出現任何提醒視窗，則必須先關閉該提醒視窗，才能與「活動提醒」蹦現視窗互動。如需有關「活動提醒」蹦現視窗的詳細資訊，請參閱[關於活動提醒](#) (頁數 168)。
- 您可能會在登入後的 24 小時之內看不到報表中的資料，因為大部分報表是在夜間進行更新。例如，顯示在「客戶」、「聯絡人」和「商機首頁」上的報表必須在該初始設定期間之後才會顯示資料。
- 您可能也看不到預測，因為預測記錄是一週或一個月才會產生一次。產生預測記錄時，系統會檢查您記錄中的一些欄位，以便決定要包含在預測計算中的資訊，因此，預測記錄要在經過指定的期間之後，而且具有要包含在預測中的記錄時，才會顯示。

關於執行其他應用程式

在背景中執行的其他應用程式可能會干擾 Oracle CRM On Demand，例如，快顯封鎖程式可能會造成您的滑鼠被鎖定。如果您遭遇到一些不是常規的行為方式，請確認並未執行下列應用程式：

- 病毒檢查程式
- 外部 Java Runtime Environment
- 快顯封鎖程式
- 瀏覽器的外部工具列

附註：請確認您的瀏覽器設定允許 JavaScript 執行，且允許快顯對話方塊顯示。

以新使用者的身分登入

若要以新使用者的身分登入 Oracle CRM On Demand，您必須具備 Oracle CRM On Demand 的暫時 URL 及暫時密碼。Oracle CRM On Demand 會分兩封電子郵件傳送這些資訊給您：

- 第一封電子郵件包含您初次存取 Oracle CRM On Demand 的暫時 URL。

■ 第二封電子郵件則包含暫時密碼。

根據公司管理員設定使用者帳戶的方式，包含暫時密碼的電子郵件也可能包含您的使用者 ID。

備註：初次登入之後，會於 **Oracle CRM On Demand** 頁面顯示您的使用者登入 ID。雖然初次登入 **Oracle CRM On Demand** 不需要使用者 ID，但初次登入之後，就必須提供此資訊才能再次存取 **Oracle CRM On Demand**。因此，建議您記下使用者登入 ID，供日後參考之用。

您第一次登入時，會被要求設定一些安全性問題。請記下您設定的安全性問題與答案。如果日後才能重設密碼。如後忘記密碼，必須先回答安全性問題，需有關重設密碼的詳細資訊，請參閱擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼 (請參閱 [擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#) 頁數 154)。

您可以隨時在 **Oracle CRM On Demand** 中變更安全性問題，如需詳細資訊，請參閱[設定您的安全性問題](#) (頁數 637)。

以新使用者的身分登入

- 1 按一下您經由電子郵件收到的 **Oracle CRM On Demand** URL。
- 2 在「登入」頁面上，輸入您在電子郵件中收到的臨時密碼。
- 3 請記下您的使用者登入 ID，此資訊會在「密碼更新」頁面的「使用者登入 ID」欄位中顯示。
- 4 在「密碼更新」頁面的「新密碼」欄位中輸入您選擇的新密碼，然後在「驗證新密碼」欄位中再輸入一次。

提示： 請務必記下密碼，避免日後還需要重複進行設定。

- 5 在「我的安全性問題」頁面上，選取您想要使用的安全性問題，然後輸入各問題的答案。
公司管理員會決定您必須設定的安全性問題數目。

附註：請記下您設定的安全性問題與答案。

- 6 儲存安全性問題。
「我的首頁」會顯示您開始使用 **Oracle CRM On Demand** 所需的資訊。依預設，您看見的頁標及功能會因為公司管理員為您指派的角色而異。

關於介面

Oracle CRM On Demand 是以網頁介面為中心的系統。如果您熟悉 Web，就會覺得這個使用者介面的外觀及操作很親切熟悉。**Oracle CRM On Demand** 的所有頁面都具有相同的基本介面架構。

提示：在 **Internet Explorer** 瀏覽器中，取消勾選「不要將加密的網頁存到磁碟」選項的核取方塊可獲得較佳效能。如果選取此選項，JavaScript 程式碼將不會存入快取，而必須每次下載。在 **Internet Explorer** 版本 6 及以下版本中，此選項位於「工具」功能表下。從「工具」功能表選取「網際網路選項」再按「進階」。

主題與主題樣式如何決定使用者介面的外觀

在 **Oracle CRM On Demand** 中，您在使用者介面中看到的背景顏色、超連結顏色、文字顏色、頁標樣式等等，是由您使用的主題決定。在 **Oracle CRM On Demand** 中可以使用兩種主題樣式：古典樣式與現代樣式。如果您較常利用平板電腦來使用 **Oracle CRM On Demand**，現代主題樣式可能會與您平板電腦上其他應用程式的使用者介面較類似。例如，在採用現代樣式的主題中，您用來存取記錄類型首頁的頁標會顯示為按鈕。有幾種預先定義的主題：某些在古典樣式中，某些在現代樣式中。您的管理員也可以在任一種樣式中建立自訂主題。

下表說明使用不同主題樣式，在使用者介面外觀與功能的一些差異。

附註：線上說明中提供的指示對應到採用古典樣式之主題中的功能。

使用者介面區域	古典樣式	現代樣式
動作列：功能表	動作列圖示 (三條橫線) 會顯示在您 Oracle CRM On Demand 頁面上的頁標正左側。若要顯示或隱	動作列圖示 (三條橫線) 會顯示在 Oracle CRM On Demand 每個頁面的全域表頭中。

使用者介面區域	古典樣式	現代樣式
	藏動作列，請按一下動作列圖示。	若要顯示或隱藏動作列，請按一下動作列圖示。
動作列與「詳細資料」頁面中的展開與收合圖示	若要展開區段，請按一下區段標題旁邊的加號 (+) 圖示。若要收合區段，請按一下減號 (-) 圖示。	若要展開或收合區段，請按一下區段標題或旁邊的箭頭。
全域標頭	不適用	您的管理員會決定全域表頭中的可用項目。例如，您可能會看到一個圖示，允許您開啟「動作」列的「搜尋」區段。 在標準應用程式中，您可以透過全域表頭中的加號圖示 (+) 存取「建立」區段。不過，視管理員設定全域表頭的方式而定，您可能會看到「建立」區段使用不同圖示。若要開啟您可建立之記錄類型的清單，請按一下「建立」區段的圖示。使用向下與向上箭頭尋找您要的記錄類型，然後按一下記錄類型的名稱。如果您要關閉清單而不選取記錄類型，請按一下功能表外部的頁面。或者，您可以將指標停在「建立」區段的圖示上來開啟記錄類型清單，而如果您想要關閉清單但不選取記錄類型，則將指標移開清單。
全域連結	橫跨每個頁面頂端的通用連結可讓您執行下列工作： ■ 存取如線上說明與「刪除的項目」頁面等資源 ■ 存取您可設定與個人化 Oracle CRM On Demand 的頁面 ■ 登出 Oracle CRM On Demand 相關資訊的通用連結，例如顯示在每個頁面底部的服務資訊。 您的管理員會決定您可以使用的通用連結。	您可以從每個頁面右上角的使用者名稱下方功能表，使用通用連結與「登出」按鈕。若要開啟功能表，請按一下您的使用者名稱或將指標停在上面。您的管理員會決定您可以使用的通用連結。
相關資訊連結與抬頭顯示器	如果已開啟抬頭顯示器功能，且已在您的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，則瀏覽器視窗底部的抬頭顯示器就會提供「詳細資料」頁面的相關資訊區段連結。	如果已開啟抬頭顯示器功能，且已在您的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，則瀏覽器視窗底部的抬頭顯示器就會提供「詳細資料」頁面的相關資訊區段連結。 「詳細資料」頁面右側提供的按鈕可讓您直接移至頁面上的相關資訊區段。如果可用的按鈕太多無法一次顯示完畢，您可以

使用者介面區域	古典樣式	現代樣式
		使用提供的箭頭顯示其他可用的按鈕。若要移至相關資訊區段，請按一下該區段的按鈕。 即使未開啟抬頭顯示器功能，且未在您的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，相關資訊區段的按鈕一律可供使用。
存取記錄首頁與「我的首頁」的頁標	頁標可以是圓邊或方邊，也可以重疊堆疊。如果版面配置中的頁標數量超過瀏覽器視窗可以容納的數量，最右側的頁標旁邊則會顯示箭頭。按一下箭頭會開啟一份清單，您可以在這裡選取可供您使用，但瀏覽器視窗中目前無法看見的任何頁標。 備註：如果瀏覽器視窗的寬度少於 1024 像素，造成部分可用頁標無法看到，則頁面底部就會顯示捲軸，讓您捲動至可開啟可用頁標清單的箭頭。	頁標會顯示成按鈕。如果版面配置中的按鈕數量超過瀏覽器視窗可以容納的數量，您可以使用提供的箭頭顯示其他可用的按鈕。例如，如果有 15 個按鈕可用，但整個頁面只能顯示 6 個按鈕，您可以按一下右側箭頭顯示第二組的 6 個按鈕，然後再按一下箭頭顯示剩下的按鈕。每次您捲動時都會顯示一組完整的按鈕，所以在此範例中，您會先看到第 1 到第 6 個按鈕，然後是第 7 到第 12 個按鈕，最後是第 10 到第 15 個按鈕。您也可以按一下左側箭頭往回看見按鈕，一次六個。

主題樣式外觀與操作方式的其他差異處如下所示：

- 某些圖示的古典與現代主題樣式不同。例如，古典樣式的主題中，向上箭頭圖示是用於表示任務清單中的高優先順序任務。現代樣式的主題中，則是使用驚嘆號。
- 主題樣式中「行事曆」頁面的外觀有所差異。如需詳細資訊，請參閱[關於行事曆與主題樣式 \(頁數 159\)](#)。

關於預設主題與平板主題

您可在個人資料檔中選取兩個主題，預設主題與平板主題各選一個。在您使用桌上型或膝上型電腦來登入 Oracle CRM On Demand 時，便會自動使用預設主題。若 Oracle CRM On Demand 已偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置，則當您使用平板電腦或其他觸控螢幕裝置來登入 Oracle CRM On Demand 時，便會自動使用平板主題。若您未在個人資料檔中選取預設主題與平板主題，便會使用為您使用者角色指定的主題。若沒有為您的使用者角色指定任何主題，便會使用為貴公司指定的主題。若未在任何層級指定平板主題，便會使用您的預設主題。如需有關選取主題的資訊，請參閱設定您的主題 (請參閱[設定主題](#) 頁數 634)。

關於在您的預設主題與平板主題間切換

若下列兩項條件為真，通用連結便可讓您在預設主題與平板主題間切換：

- 平板主題是在您的個人資料檔指定，或者針對您的使用者角色或在公司層級指定平板主題。
- 您的預設主題與指定的平板主題不同。

只要您在電腦上登入同一個使用者帳戶，在切換主題後，每次在同一台電腦的相同瀏覽器中登入 Oracle CRM On Demand 時，便會使用新主題。然而，若您在同一台電腦上登入不同的使用者帳戶，再登入 Oracle CRM On Demand，便會使用適合電腦的預設主題或平板主題。同理，若您在同一台電腦上使用不同的瀏覽器來登入 Oracle CRM On Demand，或您從不同的電腦登入，便會使用適合電腦的預設主題或平板主題。

動作列

您的公司管理員會指派動作列配置給每個使用者角色。公司管理員也可讓您的使用者角色無法使用「動作列」。

如果您的使用者角色可使用「動作列」，則「動作列」依預設會顯示在所有 Oracle CRM On Demand 頁面的左側。您可以視需要隱藏與顯示「動作列」。如需詳細資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。

「動作列」可包含下列部分或所有區段：

■ 訊息中心

「訊息中心」區段包含給您自己的附註、其他使用者傳來的附註，以及在您訂閱的記錄上新增的附註。如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心 \(頁數 40\)](#)。

只有在公司資料檔已啟用「訊息中心」時，「訊息中心」才會顯示出來。

■ 搜尋

「搜尋」區段可讓您尋找現有的記錄。例如，您可以執行搜尋，以便在建立記錄之前先判斷記錄是否已經存在，藉以減少記錄重複的機會。如需使用「搜尋」區段的指示，請參閱[在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)。

■ 建立

您可從「建立」區段開啟表單來加入新記錄。表單獨立於主要網頁運作，因此您不會失去您在應用程式中的位置。

例如，您在 Oracle CRM On Demand 頁面中更新主要區段的客戶資訊時，可從「動作列」的「建立」區段中建立機會。當您展開動作列的「建立」區段並按一下「機會」，表單便會開啟。接著您可以在表單中輸入所需的機會資訊，並儲存記錄。系統會將新機會儲存至資料庫，您可以繼續更新客戶資訊。

如需使用「建立」區段的指示，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)。

■ 最近檢視項目

「最近檢視項目」區段提供最近檢視、編輯或建立的 10 筆記錄連結，包括前一個階段作業中的記錄。向下探鑽至記錄的「詳細資料」頁面，就會導致該筆記錄被納入「最近檢視項目」區段。

這項功能可讓您輕鬆取得有效的記錄。如果您刪除記錄，該筆記錄就會從「最近檢視項目」清單中移除。如果其他使用者刪除某筆記錄，該筆記錄仍會留在「最近檢視項目」清單中，但如果您選取該記錄，就會顯示訊息，通知您該連結已不存在。

備註：若您以關閉瀏覽器視窗的方式來結束 Oracle CRM On Demand，而非按一下「登出」連結，當您再次登入 Oracle CRM On Demand 時，於上一個階段作業期間所檢視的記錄可能不會顯示在動作列的「最近檢視項目」區段中。建議您一律使用「登出」連結來結束 Oracle CRM On Demand。

■ 我的最愛記錄

「最愛記錄」區段提供您已標示為最爱的記錄連結。此功能可讓您快速存取最常使用的記錄。「動作列」中的「最愛記錄」區段一次最多可包含 10 筆記錄。您可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視我的最愛完整清單。當您按一下「顯示完整清單」連結時，就會開啟「我的最愛記錄」頁面，讓您管理我的最愛記錄。您的最愛中最多可以有 100 筆記錄。如需有關「最愛記錄」頁面的詳細資訊，請參閱最愛記錄頁面 (請參閱 [我的最愛記錄頁面](#) 頁數 103)。

■ 我的最愛清單

「最愛清單」區段提供您已標示為最爱的清單連結。此功能可讓您快速存取最常使用的清單。「動作列」中的「最愛清單」區段一次最多可包含 10 個清單。您可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視我的最愛完整清單。當您按一下「顯示完整清單」連結時，就會開啟「我的最愛清單」頁面，讓您管理我的最愛清單。您的最愛中最多可以有 100 個清單。如需有關「最愛清單」頁面的詳細資訊，請參閱最愛清單頁面 (請參閱 [我的最愛清單頁面](#) 頁數 119)。

提示：您按一下「新增至最愛」圖示，即可將清單加入最爱的清單。該圖示在「管理清單」頁面的清單名稱旁邊顯示，也會在清單頁面本身的標題列中顯示。

■ 行事曆

此區段包含已將目前日期反白顯示的行事曆。當您按一下行事曆中的某個日期時，將會出現該日期的「每日行事曆」頁面。預設情況下並不會顯示行事曆區段，但您可以編輯個人版面配置將其新增至「動作」列。若要透過您的個人版面配置來編輯「動作」列，請按一下「我的設定」通用連結，再依序按「個人版面配置」與「動作列版面配置」。

■ 自訂 Web Applet

您的公司管理員可以建立 Web Applet，將其新增至「動作列」以顯示 HTML Web 內容 (例如投票、影片) 及 RSS 摘要。如需有關自訂 Web Applet 的詳細資訊，請參閱[關於自訂 Web Applet \(頁數 1093\)](#)。

您可以展開或收合「動作列」中的區段。您在 **Oracle CRM On Demand** 中移動時，「動作列」設定不會變。即使您隱藏「動作列」，「動作列」內區段的設定也不會變；如果您再次顯示「動作列」，則可使用這些設定。

如果您的使用者角色具有適當權限，您可以透過「我的設定」通用連結來變更「動作列」的版面配置。如果公司管理員允許您的使用者角色在動作列版面配置中使用動作列區段，您就可以顯示或隱藏其中任一區段，包括 **Web Applet**。如需詳細資訊，請參閱變更動作列版面配置 (請參閱 [變更動作列配置](#) 頁數 647)。

記錄類型頁標

頁標橫跨在每個頁面上方，會開啟可供您使用之最上層記錄類型的首頁。例如，如果按一下「聯絡人」頁標，則會開啟「聯絡人首頁」。您看見的頁標數量會依瀏覽器視窗的大小、解析度，以及頁標版面配置中的頁標數量而異。若要進一步瞭解頁標版面配置的相關資訊，請參閱[顯示頁標](#) (頁數 639)。

區段

每個頁面都包含稱為區段的區域。這些區段會將您處理的記錄類型的相關資訊群集在一起。

例如，「客戶首頁」可顯示「客戶清單」、「客戶任務」、「最近修改的客戶」及「客戶分析圖表」等區段。

區段可包含下列資訊類型：

- **清單**。分列顯示記錄。
- **表單**。以表單形顯示記錄的欄位。
- **圖表/圖形**。以各種圖表顯示資訊。

在「詳細資料」頁面上，您可以展開或收合整個表單，以及表單的個別區段。這有助於避免大量捲動，以及隱藏您沒有興趣的資訊。若要收合表單或區段，請按一下減號圖示 (-)，若要展開表單或區段，請按一下加號圖示 (+)。即使區段已收合起來，區段中的按鈕也一樣會顯示。展開或收合狀態在跨越階段作業後仍會繼續存在。

「清單」頁面與「編輯」頁面沒有此展開及收合功能。

錯誤訊息與畫面上的說明文字

錯誤訊息顯示時，會搭配下列的圖示：



畫面上的說明文字會搭配下列圖示：



欄位層級工具提示文字

管理員可選擇為欄位加入工具提示文字。若欄位有可用的工具提示文字，則該欄位的文字標籤在下列位置中會加上虛線底線：記錄的「詳細資料」與「編輯」頁面、「清單」頁面中的資料欄標題以及記錄的「詳細資料」頁面中的相關資訊區段，如下列範例所示：

Account Name

若要查看工具提示文字，請將您的指標停留在欄位標籤上。如需有關工具提示文字的詳細資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand 逐頁概觀](#) (頁數 32)。

捲動文字列

捲動文字列可能會顯示在每個 **Oracle CRM On Demand** 頁面的底部。此文字列主要用來顯示管理員所建立的提醒。如需有關捲動文字列和提醒的詳細資訊，請參閱[檢閱提醒](#) (頁數 39)。

全域連結

在 **Oracle CRM On Demand** 中的每個頁面上，頁面最上方的通用連結可讓您存取特定資源與個人資料檔，您可在其中個人化您的設定、頁面版面配置等等。下表說明您按一下每一個標準連結時會發生的動作。您的公司管理員可在 **Oracle CRM On Demand** 頁面上新增自訂連結，也可隱藏部分標準連結。

按一下 此 連結	執行 此動作
切換至預設主題或平板主題	允許您在預設主題與平板主題間切換。如需詳細資訊，請參閱此主題的「關於預設主題與平板主題」。
訓練與支援	開啟「訓練與支援首頁」，供您存取各種培訓和支援資源，包括免費的 Oracle CRM On Demand 線上研討會和其他訓練課程時間表。 您可以在此頁面上建立服務要求。請確定備妥下列資訊： - 視窗中顯示的錯誤訊息 - 問題描述，包括錯誤發生時您所採取的步驟
管理	開啟可供管理員自訂應用程式的頁面。只有具有管理權限角色的使用者才會看到這一頁。
我的設定	開啟「個人首頁」，供您更新個人資料檔和編輯頁面版面配置。
刪除的項目	開啟「刪除的項目」頁面，供您檢視與還原已刪除 30 天以內的大部分已刪除項目。
說明	開啟線上說明的最上層主題，顯示內容，並顯示可在說明檔中尋找資訊的「搜尋」頁標。您可以在任何說明視窗中存取說明內容的 PDF 版本，讓您可以列印某個範圍的主題或整個說明內容。
登出	結束 Oracle CRM On Demand。

其他連結

每個頁面也會包含數個連結，顯示在頁面名稱右側。此表格說明按一下這些連結時各會產生什麼動作：

按一下 此 連結	執行此動作
編輯版面配置	(僅限首頁和詳細資料頁面)。若您的使用者角色有適當權限，「編輯版面配置」連結便會開啟頁面，以讓您新增、重新排列或隱藏您正在檢視的頁面區段。在「詳細資料」頁面上，您也可隱藏與重新排列一些欄位。如需有關編輯頁面版面配置的詳細資訊，請參閱變更首頁版面配置 (請參閱 變更首頁配置 頁數 646)與 變更詳細資料頁面版面配置 (頁數 640)。
說明	開啟該頁面或程序特有的線上說明主題。
列印版	開啟另一個頁面，供您在頁面上列印資料。「編輯」頁面除外，所有的頁面都有「列印版」連結。

Oracle CRM On Demand 逐頁概觀

Oracle CRM On Demand 為每種記錄類型 (如「客戶」和「聯絡人」等) 提供了數個網頁。

首頁

大部分「首頁」會為您顯示與對應至頁面的記錄類型相關的任務，例如與客戶相關的任務。一般來說，它們也會顯示已由公司管理員定義的篩選清單，以及與您工作相關的分析圖表。「首頁」也可以包含 Web 小組件、RSS 摘要，以及其他 Web 內容，取決於您的公司管理員所設定的項目。

您可以從「首頁」逐層往下檢視到其他頁面，視需要管理各種不同類型的資訊。

清單頁面

「清單」頁面會根據您從「首頁」選取的清單，顯示記錄子集。您可以從「清單」頁面：

- 排序記錄。
- 一眼檢閱多筆記錄。
- 找出要檢閱、刪除或更新的記錄。
- 若已啟用內嵌編輯功能，可更新「清單」頁面內嵌的欄位。
- 若「清單」頁面中有可用的記錄面板，可開啟記錄面板中記錄的「詳細資料」頁面並更新記錄詳細資料，無須離開「清單」頁面。
- 建立新記錄。
- 按一下「清單」頁面中標題列右側的「新增至我的最愛」圖示，將清單新增至您的最愛清單。
- 按一下「清單」頁面中標題列右側的「從我的最愛移除」圖示，將清單從您的最愛清單中移除。
- 按一下記錄資料列中的「新增至我的最愛」圖示，將記錄新增至您的最愛記錄。
- 按一下記錄資料列中的「從我的最愛移除」圖示，將記錄從您的最愛記錄中移除。
- 如果「切換調整清單面板」圖示可供使用，則在「清單」頁面內調整清單。如需詳細資訊，請參閱[在清單頁面內調整清單 \(頁數 114\)](#)。
- 您可以將資料欄標題拖放至新位置，以變更資料欄在清單中的順序。

此外，您可以使用記錄層級功能表 (每一筆記錄名稱旁) 在表列記錄上執行各種動作，包含下列部分或全部動作：

- 開啟記錄的「編輯」頁面 (選取「編輯」選項即可開啟)，您可以在此編輯記錄的所有欄位。
- 以複製目前記錄的方式來建立新的記錄。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 刪除記錄。

依據您公司的設定與使用者資料檔中的設定，當您向下捲動記錄頁面時，「清單」頁面中的資料欄標題可能一律會保持在檢視畫面中。此功能可以在公司層級開啟或關閉，但您可在個人資料檔中覆寫公司層級的「凍結清單資料欄表頭」設定。如需有關變更個人資料檔之「凍結清單資料欄表頭」設定的資訊，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

備註：若欄位有可用的工具提示文字，則該欄位的文字標籤在「清單」頁面中的資料欄標題會加上虛線底線。

管理清單頁面

「管理清單」頁面會顯示標準篩選清單，以及您為供自己使用而建立的清單，或您的經理為供員工使用而建立的清單。您可以從「管理清單」頁面：

- 刪除清單。
- 檢閱篩選清單的整份清單。
- 編輯您或您的經理所建立的清單，或開始進行建立其他篩選清單的程序。
- 選取要新增至動作列中最愛清單區段的清單。

詳細資料頁面

「詳細資料」頁面會顯示一筆記錄的資訊。頁面的頂端會顯示該記錄的欄位。如果內嵌編輯已啟用，您可以使用內嵌方式更新這些欄位。依據您的使用者角色設定，在記錄的「詳細資料」頁面上，您或許能個人化欄位的版面配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

欄位標籤與工具提示文字

依據管理員設定欄位的方式，在記錄的「詳細資料」頁面上顯示的欄位可以使用文字標籤，或者使用指明欄位用途的圖示來加上標籤。例如，儲存行動電話號碼的欄位可以使用文字標籤**行動電話號碼**加上標籤，或者使用一個表示行動電話的圖示加上標籤。您的公司也可以設定欄位不顯示任何標籤。

管理員可選擇為欄位加入工具提示文字。若欄位有可用的工具提示文字，則該欄位的文字標籤在下列位置中會加上虛線底線：記錄的「詳細資料」與「編輯」頁面、「清單」頁面中的資料欄標題以及記錄的「詳細資料」頁面中的相關資訊區段，如下列範例所示：

Account Name

依據欄位的標籤方式與該欄位是否有工具提示文字，工具提示文字會顯示如下：

- **欄位文字標籤**。若欄位有可用的工具提示文字，您將指標停留在該欄位的文字標籤上時，便會顯示工具提示文字。
- **欄位圖示標籤**。若欄位沒有可用的工具提示文字，您將指標停留在該圖示上時，則會顯示欄位名稱。若欄位有可用的工具提示文字，您將指標停留在該圖示上時，便會顯示工具提示文字。
- **沒有標籤的欄位**。不會顯示工具提示文字。

詳細資料頁面上的影像

針對某些記錄類型，您的公司管理員可以指定在記錄「詳細資料」頁面上顯示影像。如果您的管理員指定在記錄「詳細資料」頁面上可顯示影像，則會在「詳細資料」頁面的左上角顯示影像的預留位置，您可以上傳要顯示的影像。您無法變更影像在頁面上的位置。如需詳細資訊，請參閱在記錄詳細資料頁面顯示影像 (請參閱 [在記錄詳細資料頁面上顯示影像](#) 頁數 63)。

相關資訊區段

您可以在「詳細資料」頁面的底端存取相關資訊區段，其中包含連結至主要記錄的記錄清單。視您的設定而定，相關資訊區段會顯示成清單或頁標。在標準應用程式中，「詳細資料」頁面之已連結記錄的每個相關資訊清單，最多可對一種記錄類型顯示五筆記錄。在所連結記錄的清單中您可以執行以下部分或所有作業，這視記錄類型與您的該記錄類型存取層級設定而定：

- 開啟指定記錄類型的相關記錄完整清單。
- 將其他記錄連結至主要記錄。
- 建立連結至主要記錄的新記錄。
- 檢閱已經連結的記錄。
- 編輯連結至主要記錄的各記錄部分欄位 (若啟用內嵌編輯功能)。
- 您可以將資料欄標題拖放至新位置，以變更資料欄在清單中的順序。

如果您的使用者角色有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則您可以藉由設定您個人資料檔中的「相關資訊格式」選項，選擇將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果您使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。

如果相關資訊區段顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊，則在相關資訊區段中同樣可以使用諸如排序、篩選及搜尋等額外清單功能。此外，您的管理員可選擇在相關資訊區段中設定記錄清單的預設篩選。如需有關頁標增強檢視的相關資訊，請參閱[關於相關資訊頁標的增強檢視](#) (頁數 65)。

依據您的使用者角色設定，在記錄的「詳細資料」頁面上，您也許可以個人化相關資訊區段的版面配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置](#) (頁數 640)。

對於出現在相關資訊區段中的許多記錄類型，管理員可建立版面配置來指定相關記錄清單中顯示的欄位。就某些記錄類型而言，管理員也可決定一開始顯示清單時，用來排序相關記錄清單的欄位，以及記錄是以遞增順序或遞減順序來排序。

捲動相關資訊頁標

如果您使用古典主題，且相關資訊區段顯示為頁標，頁標數可能會超過瀏覽器視窗頁面的容納範圍。在此情況下，您可以按一下頁標右側與左側的箭頭來捲動頁標。頁標的捲動行為是由公司資料檔上的「啟用頁標的古典主題分頁」核取方塊所決定，如下所示：

- 如果取消勾選「啟用頁標的古典主題分頁」核取方塊，向右與向左箭頭將一次捲動一個頁標。

- 如果勾選「啟用頁標的古典主題分頁」核取方塊，則按一下向右與向左箭頭將會顯示下一組或上一組頁標。例如，如果有 15 個頁標可用，但整個頁面只能顯示 6 個頁標，您可以按一下右側箭頭顯示第二組的 6 個頁標，然後再按一下箭頭顯示剩下的頁標。之後，您可以按一下向左箭頭回捲頁標，每次 6 個頁標。

相關資訊區段的記錄指標

如果您的使用者角色具有「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則您可以在記錄的「詳細資料」頁面上設定相關資訊區段的記錄指標。記錄指標可讓您查看相關資訊區段中是否有任何記錄，而不需要開啟該區段。管理員也可以為角色層次的記錄類型設定「詳細資料」頁面的記錄指標。如果您並未就記錄類型個人化記錄指標設定，則會使用為您角色的記錄類型所指定的設定。

如需有關記錄指標之行為的資訊，請參閱[關於相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 63\)](#)。如需有關個人化記錄指標設定的資訊，請參閱[管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)。

使用抬頭顯示器以檢視相關資訊區段

抬頭顯示器是頁面相關資訊區段的連結清單。瀏覽器視窗底端也可以提供抬頭顯示器。要讓抬頭顯示器可供使用，必須符合下列兩個條件：

- 必須在您的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊。
- 必須開啟抬頭顯示器功能。您可以設定個人資料檔的「抬頭顯示器」選項，來開啟或關閉抬頭顯示器功能。如果您個人資料檔的「抬頭顯示器」欄位空白，則會使用公司的設定。

下列程序說明如何使用抬頭顯示器。

使用抬頭顯示器以檢視相關的資訊區段

- 請執行下列一或多個步驟：
 - 不必捲動頁面，按一下顯示中的連結即可移至相關資訊清單或頁標。
 - 按一下顯示中的減號 (-) 可收合抬頭顯示器。
 - 按一下加號 (+) 以重新展開顯示。

在您再度變更之前，所有記錄類型都保持抬頭顯示器設定中相同的收合或展開設定，即使您已登出 Oracle CRM On Demand 又重新登入也一樣。

備註：如需有關變更您個人資料檔中「相關資訊格式」選項與「抬頭顯示器」選項的資訊，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

可在詳細資料頁面上執行的任務

在「詳細資料」頁面上，您也可以進行下列動作：

- 複製現有記錄以建立新記錄 (適用於大部分記錄類型)。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 視需要展開及收合「詳細資料」頁面中的區段。在您再度變更之前，這些設定都會保持不變，即使您已登出 Oracle CRM On Demand 又重新登入也一樣。
- 按一下「詳細資料」頁面中標題右側的「新增至我的最愛」圖示，將記錄新增至您的最愛記錄。
- 按一下「詳細資料」頁面中標題右側的「從我的最愛移除」圖示，將記錄從您的最愛記錄中移除。
- 按一下「附註」圖示以新增附註，或檢視其他使用者的附註。
- 將指標移到使用者名稱上方，即可將附註傳送給其他使用者，請參閱[傳送附註給其他使用者 \(頁數 133\)](#)。

「詳細資料」頁面也可以包含公司管理員設定的自訂 Web Applet。這些小程式是用來在頁面上嵌入 Web 小組件、RSS 摘要，以及其他 Web 內容。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂 Web Applet \(頁數 1093\)](#)。

新記錄頁面

您可從 Oracle CRM On Demand 中的不同區域來建立記錄。在輸入新記錄資訊的頁面上，您所看到的欄位版面配置會視您設定使用者角色的方式而定。如需有關新記錄頁面上的欄位版面配置詳細資訊，請參閱[關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)。

編輯頁面

「編輯」頁面會以可編輯的格式顯示一筆記錄的欄位。您可以使用這些頁面來更新記錄資訊。「編輯」頁面上的記錄欄位與「詳細資料」頁面的頂端完全相同。若欄位有可用的工具提示文字，則該欄位的文字標籤在記錄的「編輯」頁面中會加上虛線底線。

「編輯」頁面和「詳細資料」頁面均可包含自訂 Web 連結欄位。管理員可以指定是否要讓特定的 Web 連結顯示於「編輯」頁面或「詳細資料」頁面 (或兩者)，如[設定 Web 連結 \(頁數 1062\)](#)所述。

版面配置頁面

管理員與具有必要權限的其他使用者可以設定及個人化 Oracle CRM On Demand 中許多頁面的版面配置，以及設定頁標版面配置、動作列版面配置等等。在您設定此類版面配置的「版面配置」頁面中，您通常是藉由選取某一清單中的項目，然後將其移至另一清單來指定所要的組態。

若要在「版面配置」頁面中，將某一清單的值移至另一清單，您可以使用頁面提供的向左與向右箭頭，線上說明中的指示通常會描述此種移動值的方法。不過，在許多「版面配置」頁面中，您還可藉由按兩下相關值，將值從某一清單移至另一清單。按兩下某一值時，其會移至原先所在清單正右側的清單。如果按兩下最右側清單中的某一值，該值會移至原先所在清單正左側的清單。

備註：如果「版面配置」頁面中的清單是以方格格式呈現，如用於個人化或自訂記錄的「詳細資料」頁面之欄位版面配置的「版面配置」頁面，則不支援藉由按兩下相關值，將值從某一清單移至另一清單的功能。此外，也不支援在觸控裝置以輕觸方式將值從某一清單移至另一清單的功能。

一般而言，「版面配置」頁面還會提供向上與向下箭頭，供您變更項目清單中的項目順序。

備註：該介面中的其他區域同樣支援將值從某一清單移至另一清單的功能。例如，在清單設定頁面的「顯示資料欄」區段中，您可以藉由按兩下欄位名稱，將欄位從「可用欄位」清單移至「選取的欄位」清單。此外，在供您選取複選清單欄位值的視窗中，您可以藉由按兩下相關值，將所要的值移至「已選取」清單。

關於顯示或隱藏動作列

您的公司管理員會指派動作列版面配置給每個使用者角色，亦可讓使用者角色無法使用「動作」列。如果您的使用者角色可使用「動作」列，則「動作」列會在您每次登入 Oracle CRM On Demand 時顯現。您在 Oracle CRM On Demand 中進行階段作業時，可以視需要按一下動作列圖示 (三條橫線) 來隱藏與顯示動作列。

如果您使用古典主題樣式，則動作列圖示會顯示在您 Oracle CRM On Demand 頁面上的頁標正左側。如果您使用現代主題樣式，則動作列圖示會顯示在 Oracle CRM On Demand 每個頁面的全域標頭中。

備註：如果您的使用者角色無法使用「動作」列，您就無法顯示「動作」列。

我的首頁

在「我的首頁」中，您可以檢閱工作日的相關資訊。您可以：

- 在「今天的行事曆」區段中，檢查約會的排程。

備註：如果使用者層級或公司層級的「活動通知」欄位設定值允許您接收蹦現提醒，則在您登入 Oracle CRM On Demand 時，「活動提醒」蹦現視窗針對您所擁有或您出現在使用者清單中的任何活動，便會顯示相關的到期提醒。如果您登入時出現任何提醒視窗，則必須先關閉該提醒視窗，才能與「活動提醒」蹦現視窗互動。如需有關「活動提醒」蹦現視窗的詳細資訊，請參閱[關於活動提醒 \(頁數 168\)](#)。

- 在「提醒」區段中，檢閱通知您截止日期的區分時間提醒，例如提交預測。提醒是由公司管理員所設定。您的管理員可能也會設定一些提醒，而它們會顯示於每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部的捲動文字列中、您登入 Oracle CRM On Demand 時的個別快顯視窗中，或同時出現在這兩個位置。如需有關捲動文字列和快顯提醒視窗的詳細資訊，請參閱[檢閱提醒 \(頁數 39\)](#)。
- 在「未結案的任務」區段中，掃描未結案的任務清單，並依照到期日和優先順序排序 (向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」)。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：*1-標籤*、*2-標籤* 或者 *3-標籤*，*標籤* 是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 *1-標籤* 顯示箭頭，在 *2-標籤* 不顯示箭頭、在 *3-標籤* 顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱 [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

■ 檢閱最近建立或最近修改的記錄。

在標準應用程式中，「最近建立的潛在客戶」區段會顯示最近建立的潛在客戶。您或公司管理員可以自訂「我的首頁」，以顯示其他的記錄類型。

■ 檢視常用聯絡人的清單。

「常用聯絡人」區段最多會顯示 10 個您已加入至常用記錄的聯絡人名稱。「常用聯絡人」區段中的聯絡人順序取決於這些聯絡人被加入至常用記錄的日期，而非建立聯絡人記錄的日期。聯絡人會依日期以遞減順序列出，而您最近加入至常用記錄的聯絡人會顯示在清單的最上方。您可以從「常用聯絡人」區段中按一下「顯示完整清單」，來開啟常用聯絡人的完整清單。如需有關「常用聯絡人」清單的資訊，請參閱 [關於常用聯絡人清單 \(頁數 251\)](#)。

■ 檢閱與您相關的分析。

依您的公司管理員設定「我的首頁」的方式而定，「我的首頁」可能會顯示一個或多個報表區段。在標準應用程式中，「我的首頁」會顯示本季商機品質的分析 (本季業務進程品質)。

■ 檢視 Web 小組件、RSS 摘要和其他 Web 內容。

根據公司管理員已設定的項目，以及頁面版面配置所包含的項目，您可以在「我的首頁」上檢視內嵌的 Web 內容。這個 Web 內容可能包括 Google 地圖或企業影片等 Web 小組件，以及 RSS 摘要。如需有關外部 Web 內容設定方式的詳細資訊，請參閱關於自訂 Web 小程式 (請參閱 [關於自訂 Web Applet 頁數 1093](#))。

您的公司管理員可以自訂「我的首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

下表提供您可以從「我的首頁」執行的一般任務指示。

執行此任務	遵循下列步驟
提醒	
檢視提醒清單	在「提醒」區段中，按一下「顯示完整清單」連結。「提醒」頁面隨即開啟。
檢視單一提醒	在「提醒」區段中，按一下提醒的連結。「提醒」頁面隨即開啟並顯示關於此提醒的附加資訊。
約會	
建立約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下「新建」。在「編輯約會」頁面上，填入所需的資訊並儲存記錄。
檢閱約會記錄	在「今天的行事曆」區段中，按一下您想要檢閱之約會的「主題」連結。「約會詳細資訊」頁面隨即顯示。
檢閱本月的約會	在「今天的行事曆」標題列中，按一下 31 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示本月的排程。

執行此任務	遵循下列步驟
檢閱本週的約會	在「今天的行事曆」標題列中，按一下 7 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示本週的排程。
檢閱今天的約會	在「今天的行事曆」區段中，按一下「檢視行事曆」連結或 1 圖示。「行事曆」隨即開啟並顯示今天的約會。
版面配置	
變更「我的首頁」的版面配置	若要變更在「我的首頁」兩個區段中顯示的資訊，請按一下「編輯版面配置」，然後按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
記錄	
附註： 在標準應用程式中，「最近建立的潛在客戶」區段會顯示最近建立的潛在客戶。您或公司管理員可以自訂「我的首頁」，以顯示其他記錄類型，例如：「最近修改的客戶」。	
建立記錄	在顯示記錄區段的標題列中，按一下「新增」。在「編輯」頁面上，填入所需的資訊，然後儲存記錄。
檢閱記錄	在顯示記錄的區段中，按一下您想要檢閱之記錄的連結。記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。
檢閱記錄清單	在顯示記錄的區段中，按一下「顯示完整清單」。記錄的「清單」頁面隨即開啟。
報表	
依照其他分類劃分圖表	根據顯示的分析，您可能可以按一下下拉式清單，然後變更選取範圍。圖表和表格會顯示依照選取範圍分類的資料。 在標準應用程式中，您可以使用「本季業務進程品質」來進行這項動作。
檢視在圖表或表格中含有區隔的記錄	根據顯示的分析，您可能可以逐層往下檢視某個區隔或連結，以便檢視包含該分類的記錄。 在標準應用程式中，您可以使用「本季業務進程品質」區段來進行這項動作。
任務	
建立任務	在「未結任務」區段中，按一下「新建」。在「任務編輯」頁面上，填入所需的資訊並儲存記錄。
檢閱任務記錄	在「未結任務」區段中，按一下您想要檢閱之任務的「主題」連結。「任務詳細資訊」頁面隨即顯示。

檢閱提醒

公司管理員使用提醒來廣播公司資訊，如會議通知與政策變更。公司提醒會顯示在「我的首頁」上，而且根據提醒之設定方式的不同，也可能會顯示於每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部的捲動文字列中、您登入 Oracle CRM On Demand 時的快顯視窗中，或同時出現在這兩個位置。

管理員可選擇設定公司提醒，以僅對具有特定角色的使用者顯示。通常，使用者只能複查顯示給所有使用者的提醒，以及設定要顯示給其本身角色的提醒。不過，如果您的角色包含「管理公司」權限，則可複查所有提醒，包含限定給特定角色的提醒。

如果您是銷售代表，且您的資訊包含在公司的銷售預測中，則您也會在預測產生時接到提醒。

您的管理員可以將檔案和 URL 以附件形式新增至提醒。若要存取附加至提醒的檔案或 URL，以及檢視提醒的詳細資料，您必須從「我的首頁」中存取提醒。

在「我的首頁」上檢閱提醒

- 1 按一下「首頁」頁標。
- 2 在「提醒」區段中，您可以：
 - 如果連結目前顯示在「我的首頁」上，請按一下您所要檢閱的提醒連結。
「提醒」頁面開啟時，會附上有關該提醒的其他提醒資訊。
 - 按一下「顯示完整清單」連結。
「提醒 (清單)」頁面隨即開啟，您可以在其中選取提醒，從下拉式清單選取選項以限制您所看見的提醒記錄類型，或自行為提醒建立篩選清單。

存取附加至提醒的檔案

- 1 開啟提醒記錄。
- 2 在提醒的「附件」區段中，按一下該檔案的「檢視」連結。
您可以選擇開啟檔案，或將它儲存至本機電腦。

存取附加至提醒的 URL

- 1 開啟提醒記錄。
- 2 在提醒的「附件」區段中，按一下該 URL 的「檢視」連結。
目標 URL 會在新的瀏覽器頁標中開啟。

快顯視窗和捲動文字列中的提醒

您在登入 Oracle CRM On Demand 時若出現提醒快顯視窗，其中會顯示單一提醒的標題和描述。如果頁面底部的捲動文字列有作用，在您解除提醒之前，它會顯示設定為在該處顯示的每個作用中提醒的標題。

如果未來不想顯示某個提醒，可以選取提醒視窗或捲動文字列中的「已讀取此訊息，請勿再次顯示」核取方塊，以解除該提醒。解除提醒後，當您登入 Oracle CRM On Demand 時，提醒便不會出現在快顯視窗中，也不會出現在捲動文字列中。但是，提醒仍會繼續存在於「我的首頁」。解除提醒並不會讓其他使用者無法見到提醒。

下列任一情況為真時，捲動文字列便不會作用：

- 未設定在該處顯示作用中提醒。
- 您已解除設定成在捲動文字列中顯示的所有作用中提醒。

除非您重新整理頁面，否則在使用 Oracle CRM On Demand 頁面時，不會重新整理捲動文字列的內容。當您導覽至新 Oracle CRM On Demand 頁面時，內容會自動重新整理。

在捲動文字列中，您可以執行下列作業：

- 將指標移至提醒標題上，以檢視完整的提醒描述。

- 按一下減號 (-) 圖示以收合捲動文字列。
- 按一下加號 (+) 圖示以展開捲動文字列。
- 按一下提醒標題，然後選取「已讀取此訊息，請勿再次顯示」核取方塊，再按一下「確定」，以解除該提醒。

當您離開目前頁面時，捲動文字列的展開或收合狀態會持續保持。如果有要向您顯示的內容，您每次登入 Oracle CRM On Demand 時，捲動文字列都會展開。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [提醒欄位 \(頁數 1021\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

使用訊息中心

動作列中的「訊息中心」可讓您在單一位置管理自己的附註、其他使用者的附註或有關記錄的附註。因此，「訊息中心」會提升 Oracle CRM On Demand 內的客戶溝通和共同作業效率。

「訊息中心」可能包含：

- **您為自己建立的附註。**您可以在「訊息中心」為自己建立附註。這種附註可用於記錄您想要遵循的動作，或是您之後想要參考的資訊。這些私人附註會由顯示鑰匙的圖示表示。
- **有關您所訂閱之記錄的附註。**在支援附註功能的記錄類型上，您可以透過瀏覽至「詳細資料」頁面並訂閱針對此記錄加入的任何新附註，追蹤有關特定記錄的交談。然後，您就會在「訊息中心」中取得所有這類附註的副本，而且您可以從「訊息中心」回覆此記錄。您只會取得加入至此記錄之新附註的副本，而不會取得有關此記錄之其他變更的附註。
- **其他使用者傳送給您的附註。**其他使用者可以在應用程式的頁面中，按一下您姓名旁的附註圖示，然後傳送附註給您。以這種方式傳送的附註會由顯示兩個人的圖示表示。

「訊息中心」包含一個附註 (圖釘) 圖示，而且新訊息的數目會顯示在附註圖示旁。

當您在「訊息中心」中按一下附註圖示時，就會顯示附註的清單。系統會針對每個附註顯示建立此附註之使用者的名稱，以及附註文字的主題或第一部分 (如果沒有主題的話)。系統也會顯示日期，如果附註是今天加入的則顯示時間。

您可以從附註清單執行下列作業：

執行此任務	遵循下列步驟
檢視附註	向下捲動至所需的附註。如果此附註連結至您所訂閱的記錄，您就可以從附註中的連結向下探鑽記錄。
建立新的附註	按一下「新建附註」。必要時，請在第一行輸入主題、輸入附註，然後按一下「儲存」。主題是選擇性的。如果您沒有提供主題，系統就會將附註文字中的前幾個字元複製到主旨行。
回覆附註	向下捲動至所需的附註、按一下「回覆」，然後輸入您的附註。當您按一下「儲存」時，您的回覆就會傳送至此附註原始傳送使用者的「訊息中心」。如果您選取「公佈」，您的回覆就會公佈在相關的「詳細資料」頁面上，並且傳送至訂閱此記錄的所有使用者。
刪除附註	向下捲動至所需附註，然後按一下「刪除」。這個動作會從您的「訊息中心」中刪除附註的副本，但是不會刪除記錄「詳細資料」頁面上的實際附註。

執行此任務	遵循下列步驟
檢視傳送附註之使用者的詳細資訊	向下捲動至所需的附註，然後按一下使用者名稱。就會顯示該使用者的「使用者詳細資訊」頁面。

您可以在其他應用程式中，將「訊息中心」內嵌成 Web 小組件。如需詳細資訊，請參閱[嵌入訊息中心小組件 \(頁數 654\)](#)。

當「訊息中心」內嵌成 Web 小組件之後，您就可以按一下「重新整理」按鈕，使用 Oracle CRM On Demand 的最新訊息來更新「訊息中心」。

使用嵌入式分析和儀表板

您的管理員可以在 Oracle CRM On Demand 的一些位置中嵌入分析和儀表板。例如，分析可能出現在記錄類型「詳細資料」頁面上的自訂 Web Applet 中。另外一個例子是，儀表板可能出現在自訂 Web 頁標中。

依據管理員為嵌入式分析選取的設定而定，可能會提供連結，讓您針對分析執行下列部分或全部動作：

- 重新整理分析中的資料。
- 列印分析。
- 匯出 (下載) 分析。

此外，管理員也會決定您是否可以使用任何針對分析設定的提示。提示可讓您指定分析的篩選值。

當您檢視嵌入式儀表板時，可以執行下列動作：

- 重新整理儀表板中所有分析內的資料。
- 自訂儀表板頁面與子頁面，然後儲存自訂內容。如需有關自訂儀表板頁面的資訊，請參閱[在執行階段自訂儀表板頁面 \(頁數 939\)](#)。

您可以透過嵌入式儀表板右上角的「頁面選項」圖示，存取重新整理和自訂功能。

依據為儀表板指定的列印和匯出選項而定，您或許也能執行下列部分或全部動作：

- 列印頁面或子頁面。
- 匯出儀表板、頁面或子頁面。

您可以透過嵌入式儀表板右上角的「頁面選項」圖示，存取列印和匯出選項。

附註：「頁面選項」功能表中「列印」和「匯出至 Excel」選項的子功能表中，會提供針對列印和匯出啟用的特定選項 (例如「可列印的 PDF」和「匯出目前頁面」選項)。如果未啟用任何列印選項，「列印」選項的子功能表就會空白，而您便無法列印頁面或子頁面。同樣地，如果未啟用任何匯出選項，「匯出至 Excel」選項的子功能表就會空白，而您便無法匯出儀表板的任何部分。

使用 RSS 摘要小程序

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使用 RSS 摘要小程序來訂閱您感興趣的更新內容，例如部落格項目、新聞標題或播客 (Podcast)。這些內容讓您可從新聞訂閱提供者取得資訊來補充您的 CRM 資訊。您的首頁可能顯示了一般行銷消息，或在「聯絡人」詳細資料頁面上顯示特屬您客戶雇主的消息和資訊。

Oracle CRM On Demand 應用程式內建有摘要讀取器，可以彙整內容，讓您根本不需要離開應用程式就能收集資訊。例如，您不必到其他網站找尋行銷消息，該項資訊會遞送到 Oracle CRM On Demand 之中。除了彙整內容以外，摘要讀取器還可以接受使用者和記錄欄位參數。

RSS 摘要小程序是一種自訂 Web 小程序，由公司管理員建立，在其中指定 RSS 摘要的 URL。因此，RSS 摘要小程序可以顯示在下列位置：

- 我的首頁
- 記錄類型首頁

- 記錄類型「詳細資料」頁面
- 動作列

如需有關自訂 Web 小程序的詳細資訊，請參閱關於自訂 Web 小程序 (請參閱 [關於自訂 Web Applet](#) 頁數 1093)。

如果小程序未顯示於頁面或「動作」列上，您必須將小程序新增至首頁配置、詳細資料頁面配置，或「動作」列配置。

您的公司管理員可以指定 RSS 摘要小程序是可設定的。在此情形下，「設定」連結會隨小程序一起顯示，您就可以變更小程序的名稱，以及與小程序關聯的 URL，以便顯示不同的 RSS 摘要。如果 RSS 摘要小程序是不可設定的，就不會顯示「設定」連結。

備註：您的公司管理員只會讓少數 RSS 摘要小程序可進行設定。

如果公司管理員刪除 RSS 摘要小程序，則自訂版本小程序也會從應用程式中刪除。例如，如果使用者在自己的首頁上有 CNN 新聞摘要的小程序，而另一個使用者在她的首頁上設定了 NBC 新聞的小程序，如果原始 RSS 摘要小程序被刪除，則這兩個使用者也都會同時失去小程序摘要的存取功能。

設定 RSS 摘要小程序

- 1 按一下「設定」連結。
- 2 在「名稱」欄位中輸入適當的小程序名稱。
- 3 在「URL」欄位中，視需要編輯 URL。
- 4 按一下「儲存」。

摘要是用已設定 URL 的資料進行重新整理。如需 Oracle CRM On Demand 中 URL 標準化的詳細資訊，請參閱 [關於 URL 標準化](#) (頁數 1133)。

備註：您可以按一下「使用預設值」，回到由公司管理員定義的 URL。

使用記錄

此主題說明以下在使用記錄時的一般程序：

- [建立記錄](#) (頁數 46)
- [尋找記錄](#) (頁數 66)
- [預覽記錄](#) (頁數 94)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 97)
- [從主要記錄更新連結的記錄](#) (頁數 102)
- [使用清單](#) (頁數 104)
- [建立及調整清單](#) (請參閱 [建立與調整清單](#) 頁數 108)
- [匯出清單中的記錄](#) (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)
- [轉移記錄的所有權](#) (請參閱 [移轉記錄的所有權](#) 頁數 121)
- [共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 121)
- [變更記錄上的主要自訂工作簿](#) (頁數 124)
- [更新多組記錄](#) (頁數 125)
- [合併記錄](#) (頁數 126)
- [新增附註](#) (頁數 130)
- [將檔案和 URL 附加至記錄](#) (頁數 135)
- [刪除及還原記錄](#) (頁數 144)
- [列印出現在頁面上的資訊](#) (頁數 152)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入和匯出工具](#) (請參閱 [匯入與匯出工具](#) 頁數 1379)
- [關於資料存取、記錄共用及記錄所有權](#) (頁數 43)

關於資料存取、記錄共用及記錄所有權

您在 Oracle CRM On Demand 中的資料存取權是由某種存取控制元件所決定，該元件與您在 Oracle CRM On Demand 中的使用者角色有關聯，如下所示：

- **權限。**如果已將該資料的權限授與您的使用者角色，您便可以存取某些業務資料或管理資料。例如，如果您的使用者角色具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限，您就可以存取所有工作流程組態資料。
- **記錄類型存取與存取權資料檔。**若要存取指定記錄類型的記錄，您的使用者角色與存取權資料檔必須有適當的設定，如下所示：
 - 最上層記錄類型的存取權必須授與您的使用者角色。例如，若要存取任何客戶記錄，必須將「客戶」記錄類型的存取權授與您的使用者角色。
 - 您的存取權資料檔必須可讓您存取記錄類型。存取權資料檔也會控制在您可存取的資料上能夠執行哪些作業。例如，您的負責人存取權資料檔會將您所擁有客戶記錄的編輯權限授與您，您的預設存取權資料檔則會將客戶記錄唯讀權限授與您，讓您可透過共用存取權檢視這些客戶記錄，但不擁有。

備註：各種記錄共用機制中也會使用存取權資料檔，將在下節中說明。

記錄共用機制

使用者可透過下列記錄共用機制共用記錄：

- **公司報告階層。**例如，經理可看見部屬的記錄。
- **使用者委派。**例如，使用者可將存取權委派給不在同一報告階層的其他使用者。
- **自訂工作簿成員資格。**例如，將與名為 *Hot Deals* 的自訂工作簿相關聯之一組記錄的存取權，授與各種使用者群組。
- **團隊成員資格。**例如，客戶記錄的負責人能自行決定與一組使用者共用客戶。
- **群組成員資格。***群組*是一組預先定義的使用者團隊。例如，如果身為某個群組成員的使用者變成聯絡人記錄的負責人，則同一個群組的所有其他成員也會新增到聯絡人團隊中。如需有關群組的詳細資訊。請參閱[群組管理](#) (頁數 1247)。

備註：對於使用者共用記錄超過一百萬筆的大型公司而言，最有效率的共用資料方式就是透過自訂工作簿共用資料。

記錄所有權模式

對大多數支援自訂工作簿的記錄類型來說，您的公司管理員可在使用者模式、工作簿模式或混合模式中為記錄類型設定記錄所有權。視您公司政策與為記錄類型設定的所有權模式而定，您可以直接擁有記錄、透過記錄共用機制存取記錄，或將這兩者結合。記錄所有權模式如下：

- **使用者模式。**在使用者模式中設定記錄類型時，該記錄類型的每筆記錄必須具有指派的負責人。當使用者與記錄的「負責人」欄位產生關聯後，使用者便擁有該記錄。如果記錄的詳細資料頁面中有「工作簿」欄位，則「工作簿」欄位會顯示與負責人相關聯的使用者工作簿。
- **工作簿模式。**在工作簿模式中設定記錄類型時，該記錄類型的記錄沒有指派的負責人。而是每筆記錄必須有與其相關聯的主要自訂工作簿。將主要自訂工作簿與記錄產生關聯，不代表自訂工作簿擁有該記錄，因為自訂工作簿是記錄共用機制。將主要自訂工作簿與記錄產生關聯，僅表示該記錄屬於自訂工作簿，不屬於任何特定使用者。在您要表示記錄屬於某個自訂工作簿的報表中，工作簿模式很有幫助，當多個工作簿共用該記錄時，此模式可讓該記錄只計算一次。
- **混合模式。**在混合模式中設定記錄類型時，能夠使用以下任何一種方式設定記錄類型的記錄：
 - 設定記錄時可以沒有負責人，或是沒有相關聯的主要自訂工作簿。
 - 記錄會有指派的負責人。
 - 記錄會具有與其相關聯的主要自訂工作簿。

對於不支援自訂工作簿但不需要負責人的記錄類型，僅支援記錄所有權的使用者模式。

在任何記錄所有權模式中，記錄不會有指派的負責人，也不會有相關聯的主要自訂工作簿。但是在任何所有權模式中，如果記錄類型支援自訂工作簿，您可以將額外的自訂工作簿指派給記錄。

如果記錄的「詳細資料」頁面上有「工作簿」欄位，則該欄位會顯示記錄的使用者工作簿或主要自訂工作簿的名稱，或者欄位為空白，如下所示：

- 如果記錄為使用者所擁有，則「工作簿」欄位會顯示記錄負責人的使用者工作簿名稱。
- 如果記錄不為使用者所擁有，則「工作簿」欄位會顯示記錄的主要自訂工作簿，或者欄位會空白。

您的公司管理員可將該記錄類型的某些欄位設為必要欄位，來設定記錄所有權模式。您的公司管理員可以變更記錄類型的記錄所有權模式。如需有關設定記錄所有權模式的資訊，請參閱[設定記錄所有權模式 \(頁數 1236\)](#)。

負責人與工作簿欄位的預設值

您開啟新記錄頁面時，「負責人」與「工作簿」欄位的值為：

- 如果記錄類型設定為使用者模式，「負責人」欄位便會自動植入您的別名。「工作簿」欄位 (如有) 會自動植入您使用者工作簿的名稱。
- 如果記錄類型設定為混合模式，則不會植入「負責人」或「工作簿」欄位。

備註：透過您的行事曆建立的約會，對於記錄所有權模式的正常行為來說屬於例外狀況。當您透過您的行事曆建立約會時，「負責人」欄位會植入您的姓名而不考慮記錄所有權模式。

- 如果記錄類型是在工作簿模式中設定，則會發生下列情況：
 - 不會填入新記錄上的「負責人」欄位。
 - 「工作簿」欄位的預設值是根據在您使用者記錄中，指定給該記錄類型的預設工作簿來設定，如下所示：
 - 若已指定自訂工作簿作為記錄類型的預設工作簿，則新記錄上的「工作簿」欄位便會自動填入指定的預設工作簿名稱。
 - 若未指定記錄類型的預設工作簿，或指定使用者工作簿或「所有」工作簿作為記錄類型的預設工作簿，則不會填入新記錄上的「工作簿」欄位。如需「所有」工作簿的詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)。

備註：即使已在混合模式中設定記錄類型，「負責人」欄位或「工作簿」欄位都能設為頁面版面配置的必要欄位。如果必須要有「負責人」欄位，那麼在您開啟新記錄頁面時，「負責人」欄位會是空白的，但您必須在儲存記錄前為該記錄選取一位負責人。當您為該記錄選取負責人，「工作簿」欄位會顯示負責人的使用者工作簿名稱。如果「工作簿」欄位在頁面版面配置為必要時，您必須在儲存記錄前選取主要的自訂工作簿。

當記錄類型的記錄所有權模式變更時會發生什麼狀況？

當記錄類型的記錄所有權模式變成另一個模式時，會發生以下狀況：

- 當您建立該記錄類型的新記錄時，您必須為該記錄選取負責人，或將主要工作簿與新記錄產生關聯，這視新的所有權模式而定。
- 如果您是所有權模式變更後第一個更新記錄的使用者，您必須先為記錄選取負責人或主要工作簿 (這視新的所有權模式而定)，才能儲存變更。下表顯示每個狀況的行為。

舊模式	新模式	行為
使用者模式	工作簿模式	您必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。
使用者模式	混合模式	您可以在「負責人」欄位中選取負責人，或在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿，但無法兩者皆選。

舊模式	新模式	行為
工作簿模式	使用者模式	您必須在「負責人」欄位中選取使用者。
工作簿模式	混合模式	您可以在「負責人」欄位中選取負責人，或在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿，但無法兩者皆選。
混合模式	使用者模式	您必須在「負責人」欄位中選取使用者。
混合模式	工作簿模式	您必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。

此外，在記錄類型的記錄所有權模式從使用者模式變更為其他模式後，如果現有記錄的負責人在記錄更新時已從記錄中移除，則會發生下列狀況：

- 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

備註：依此處所示，在標準應用程式中，不會將記錄的前一位負責人保留為團隊成員。然而，您的管理員可設定記錄類型，因此記錄的前一位負責人便可在記錄上保留為團隊成員。如需有關設定記錄類型，以將前一位負責人保留為團隊成員的資訊，請參閱 [自訂共用記錄的先前所有權](#) (頁數 1160)。

- 如果過去有負責人的活動已經過更新，且負責人欄位也已清除，則該活動不再出現在前負責人的行事曆中。但是，該活動會出現在相關活動清單中，使用者可從記錄「詳細資料」頁面中存取此清單。任何能透過工作簿成員資格存取記錄的使用者 (包括記錄前負責人在內)，都能在適當的未結或已完成活動相關清單中查看該活動。

關於新記錄頁面的版面配置

在標準應用程式中，您為新記錄輸入資訊之所在頁面的欄位版面配置，與該記錄類型之「詳細資料」頁面上的欄位版面配置相同。不過，視使用者角色的設定方式而定，您可能會看到不同的版面配置。您建立記錄時看到的版面配置是由下列功能決定：

- 新記錄頁面的自訂版面配置。**管理員可建立自訂版面配置，特別用於您為指定記錄類型之新記錄輸入資訊的所在頁面，然後將該版面配置指派給您的角色。新記錄頁面的自訂版面配置所含的欄位通常會少於該記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置。

此外，管理員可以指定只有在您透過動作列 (或者，當您使用現代主題時透過全域標頭) 建立記錄時，才能使用新記錄頁面的自訂版面配置。如果管理員在您的角色上選取此選項，則會發生下列情況：

- 新記錄頁面的自訂版面配置用於您透過動作列建立記錄時所開啟的表單中。
- 「詳細資料」頁面的欄位版面配置用於您從 **Oracle CRM On Demand** 的任何其他區域建立記錄時所開啟的新記錄頁面中，例如，按一下「首頁」、「清單」頁面或「詳細資料」頁面上的「新建」按鈕來開啟新記錄頁面時。

備註：當自訂版面配置用於新記錄頁面時，頁面上會提供「進階」連結讓您切換至新記錄頁面的完整版面配置。

- 個人化版面配置。**如果您的使用者角色允許您個人化記錄「詳細資料」頁面上的欄位版面配置，且如果您為某個記錄類型的「詳細資料」頁面個人化欄位版面配置，則您個人化的欄位版面配置也會用於您輸入新記錄資訊的所在頁面，除非已針對該新記錄頁面將自訂版面配置指派給您的角色。如果已針對新記錄頁面將自訂版面配置指派給您的使用者角色，則會使用自訂版面配置，而非您個人化的版面配置。頁面上會提供「進階」連結讓

您切換至該頁面的個人化版面配置。如需個人化頁面版面配置的相關資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

備註：您無法為新記錄頁面個人化自訂版面配置的欄位版面配置。

建立記錄

您可以從應用程式內部的不同區域建立記錄。您所選擇的區域會因您想要進行的作業而不同：

- 在快顯視窗中建立與目前處理之記錄無關的記錄。您將不會喪失應用程式主要區域的控制權。
- 在「首頁」、「清單」或「詳細資料」頁面上按一下「新建」按鈕，藉以建立記錄。雖然其中每個頁面都會開啟與其他方法相同的表單，不過它會將焦點從目前的頁面切換至「編輯」頁面。您必須使用「返回」連結來返回之前處理的頁面。
- 針對不同的記錄類型建立記錄，而該記錄會自動連結至您目前處理的記錄。

您也可以透過下列方式建立新記錄：

- 藉由匯入記錄：
 - 如果您的使用者角色具有「個人匯入」權限，可使用「匯入助理」從外部、逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入記錄
 - 使用 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式
 - 使用 Web 服務來同步化記錄與其他應用程式

您可以匯入的記錄類型視指派給您使用者角色的權限而定。如需如何從外部 CSV 檔案與其他外部來源匯入記錄的詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具 \(頁數 1379\)](#)。

- 透過轉換潛在客戶記錄的方式進行。根據在「轉換潛在客戶」頁面選取的選項，您可以透過轉換潛在客戶記錄的方式建立以下一個或多個記錄：
 - 客戶記錄
 - 聯絡人記錄
 - 機會記錄

如需有關轉換潛在客戶的詳細資訊，請參閱[將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 \(頁數 213\)](#)。

- 透過轉換交易註冊記錄的方式進行。根據在「轉換交易註冊」頁面選取的選項，您可以透過轉換交易註冊記錄的方式建立以下一個或多個記錄：
 - 客戶記錄
 - 聯絡人記錄
 - 機會記錄

如需有關轉換交易註冊的詳細資訊，請參閱將交易註冊轉換為客戶、聯絡人或機會 (請參閱 [將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會](#) 頁數 381)

提示：若要避免記錄重複，請在建立新記錄之前搜尋記錄；請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

備註：欄位名稱旁的星號 (*) 表示此為必要欄位。此外，若已在某記錄類型的新記錄頁面，將自訂版面配置指定給您的角色，則相較於該記錄類型的整頁版面配置中可用的欄位，您建立記錄時開啟的頁面所含的欄位可能較少。若您想輸入其他欄位資訊，您可在新記錄頁面中，透過按下「進階」連結來開啟整個頁面。只有已在某記錄類型的新記錄頁面，將自訂版面配置指定給您的角色時，才能在新記錄頁面中使用「進階」連結。如需有關新記錄頁面上的欄位版面配置詳細資訊，請參閱[關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)。

使用「建立」區段建立記錄

- 1 在動作列中，視需要展開「建立」區段。
- 2 按一下您要建立的記錄。
- 3 在「新建記錄」表單中，填入記錄資訊。
- 4 按一下「儲存」或「儲存並繼續」來儲存記錄：
 - 如果您按一下「儲存」，則 Oracle CRM On Demand 會儲存新記錄並關閉新記錄表單。

- 如果您按一下「儲存並繼續」，則 Oracle CRM On Demand 會儲存新記錄，並讓您瀏覽至新記錄的「詳細資料」頁面，以便您可以將額外內容聯結至記錄，例如，附註與附件。

從「首頁」、「清單」或「詳細資料」頁面建立記錄

- 1 在其中任何頁面上，按一下標題列中的「新建」按鈕。
- 2 在「編輯」頁面上，填入記錄資訊。
- 3 儲存記錄。

建立連結至選取之記錄的記錄

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄的「詳細資料」頁面上，捲動至適當的區段。
- 3 在該區段的標題列上，按一下「新建」或「新增」按鈕。
- 4 在「編輯」頁面上，填入記錄資訊。
- 5 儲存記錄。

在記錄中輸入資訊

建立記錄時，您可以直接在某些欄位中輸入資訊，也可以從下拉式清單中選取值。此外，您可以針對某些欄位按一下欄位右側的圖示，以便顯示您可以在其中選取值或輸入值的視窗。您可以按一下的圖示包括：

- **電話圖示**。可讓您輸入電話號碼的詳細資料。
- **行事曆圖示**。可讓您選取日期。
- **幣別圖示**。可讓您搜尋和選取幣別。
- **查尋圖示 (放大鏡)**。可讓您搜尋和選取單一記錄或多個記錄，而這些記錄會與您所建立的記錄產生關聯。「查尋」圖示也可用於選取複選清單欄位的值。

關於選擇清單欄位與選擇清單值群組

在選擇清單欄位中，您可以從預先定義的值清單中選取值。如果您的公司使用選擇清單值群組，則您的公司在某些情況下就可以將選擇清單欄位中可使用的值，限制在為欄位定義的值子集。如需有關選擇清單欄位與選擇清單值群組的詳細資訊，請參閱[關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群 \(頁數 52\)](#)。

關於複選清單

複選清單是指您可以從中選取多個值的選擇清單。當您針對複選清單按一下「查尋」圖示時，就會顯示快顯視窗，可讓您將值從「可用」清單移至「已選取」清單，藉以選取所需的值。您可以藉由按兩下相關值，將值從某一清單移至其他清單，或選取相關值並使用向左與向右箭頭來加以移動。您也可以在此「已選取」清單中排序這些值。

複選清單支援下列記錄類型：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01
- 自訂物件 02
- 潛在客戶
- 機會
- 合作夥伴
- 服務要求

關於電話號碼欄位

「電話」欄位旁邊會有電話圖示。按一下圖示來開啟電話編輯器，以執行下列作業：

- 選取該電話號碼的國家。
- 輸入城市或區域碼。
- 輸入本地號碼。
- 輸入分機號碼 (若有的話)。

當您儲存電話號碼時，Oracle CRM On Demand 會在您輸入的電話號碼前加上下列兩種字元：

- 加號 (+) 代表從您所在國家撥出時使用的國際直撥號碼。
例如，如果您使用者記錄的「地區」設定是「英文 - 美國」，加號代表 011 國際直撥號碼。如果您使用者記錄的「地區」設定是「法文 - 法國」，則加號代表 00 國際直撥號碼。
- 您所選取之電話號碼國家的撥號國碼。
例如，如果您選取西班牙作為電話號碼的國家，Oracle CRM On Demand 會在電話號碼之前加上加號與 34。

提示：如果您想要決定國家的撥號國碼，可以按一下電話圖示、選取國家並儲存資訊。該國家的國碼就會顯示在「電話」欄位中。

電話編輯器中的國家清單包含一些屬地、外國領土及主權國家的地區。例如，曼島為英國王室屬地，而奧蘭群島隸屬芬蘭地區。屬地、外國領土或地區可使用相同國碼作為其主權國家。在此情況下，即便已在原始號碼輸入時選取了屬地、外國領土或主權國家區域，在您編輯含該國碼的電話號碼時，電話編輯器中的「國家」欄位便會顯示主權國家名稱。

例如，當您首次輸入電話號碼時，您可能會在電話編輯器的「國家」欄位中選取「奧蘭群島」。Oracle CRM On Demand 會自動在電話號碼前加上加號與 358。若您稍後按一下電話圖示來編輯電話號碼，芬蘭便會出現在電話編輯器的「國家」欄位中。

關於條件式必要欄位

管理員可將欄位設定為條件式必要欄位，亦即，依預設不需有該欄位，但如果記錄上其他欄位中的資料符合特定條件，則會變成必要欄位。發生此情況時，現在變成必要的欄位旁邊會顯示紅色星號 (*)，且如果欄位顯示文字標籤，則會以紅色文字顯示。如果欄位空白，則必須先加以更新才能儲存記錄。

如需關於編輯條件式必要欄位時所適用的一些限制，請參閱[關於條件式必要欄位 \(頁數 1049\)](#)。

關於文字自動轉換為連結

若您在「文字 (短)」或「文字 (長)」欄位類型的欄位中所輸入的文字字串以 [http://](#) 或 [https://](#) 開頭，則在儲存欄位值後，文字可能會自動轉換為連結。公司資料檔上的「將 URL 文字值轉換為連結」核取方塊會決定此類文字在這些欄位中的行為，如下所示：

- 若已勾選公司資料檔的上述核取方塊，則在儲存欄位值後，文字會自動轉換為連結。
- 若未勾選該核取方塊，則文字不會轉換為連結。

關於地址欄位

此應用程式會針對地址顯示不同的欄位，以便容納國家特有的資訊。例如，如果您選取「日本」當做客戶帳單地址的「國家」，其他地址欄位就會變更為日文地址所需的欄位，例如 Chome、Ku 和 Shi/Gun。

一般而言，地址會與特定記錄類型一起儲存。不過，當您連結某個記錄與其他記錄時，系統會一併帶入某些地址。例如，如果您輸入客戶的帳單和出貨地址，當您將客戶連結至聯絡人時，其帳單地址就會顯示在「聯絡人詳細資料」頁面上。

如果公司管理員已經將「地址」區段加入至應用程式，您就可以針對客戶和聯絡人等記錄追蹤其他地址。追蹤聯絡人的地址時，主要地址一律為您在「其他地址」區段中輸入的地址。

HTML 格式支援

根據您的公司設定，某些欄位可能支援 HTML 格式，包含許多記錄類型的「描述」欄位。如需詳細資訊，請參閱[關於 HTML 編輯器 \(頁數 55\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於串連欄位 \(頁數 49\)](#)
- [關於顯示為影像的欄位 \(請參閱 \[關於顯示為影像的欄位\]\(#\)。頁數 50\)](#)
- [關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群 \(頁數 52\)](#)
- [關於可遮罩欄位 \(頁數 53\)](#)
- [關於電子郵件地址中的特殊字元 \(頁數 54\)](#)
- [關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)

關於串連欄位

*串連的欄位*可以顯示多個欄位中的值，還可以顯示額外文字。您的管理員可對大多數記錄類型設定串連欄位。例如，管理員可對「聯絡人」記錄類型設定名為「資料檔」的串連欄位，以下列格式來顯示「職稱」欄位與「年齡」欄位：

職稱、年齡歲

然後您的管理員即可將欄位新增至「聯絡人」記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置中。如果聯絡人的職稱為「經理」且年齡為 41 歲，該聯絡人的「資料檔」串連欄位會顯示下列內容：

經理，41 歲

如果您擁有編輯串連欄位中所顯示欄位的所需權限，則可透過串連欄位來編輯這些欄位。在先前所述的範例中，您可以藉由編輯串連欄位來變更聯絡人職稱，但無法變更聯絡人的年齡。聯絡人的年齡是由聯絡人記錄上的出生日期計算而得，而「年齡」欄位屬於不可編輯的欄位。

串連欄位可顯現在「詳細資料」與「編輯」頁面、「清單」頁面及相關資訊區段中。不過，您無法將串連欄位用作搜尋欄位或清單的篩選欄位。視您的角色設定方式而定，您或許可將串連欄位中的欄位作為搜尋欄位以及清單的篩選欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [在串連欄位中編輯欄位時的考量 \(頁數 49\)](#)
- [編輯串連欄位中的欄位 \(頁數 50\)](#)
- [關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)
- [使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)
- [建立及調整清單 \(請參閱 \[建立與調整清單\]\(#\) 頁數 108\)](#)

在串連欄位中編輯欄位時的考量

在串連欄位中編輯欄位時適用下列考量：

- 如果您的管理員將記錄類型以及「詳細資料」頁面版面配置中的欄位指定為唯讀，則無法在串連欄位中編輯該欄位。
- 如果您的管理員將欄位指定為必要，若該欄位為串連欄位的一部分時，欄位必須具有值。
- 欄位所適用的欄位驗證規則，在欄位成為串連欄位的一部分時，仍繼續適用該範圍。
- 對於串連欄位中的欄位所作的更新若未通過欄位驗證規則，則您的任何欄位變更內容均不會獲得儲存。換言之，您在編輯視窗中的變更若沒有全部儲存，就會全部捨棄。
- 當您在記錄「編輯」頁面上編輯串連的欄位時，按一下「儲存」關閉串連欄位的編輯視窗後，系統不會儲存您的變更。您儲存記錄時，才會儲存您在串連的欄位內進行的欄位變更。
- 如果串連欄位包含的欄位允許您將某筆記錄與您正在使用的記錄相關聯，且已啟用智慧型關聯，則串連欄位內會支援智慧型關聯功能。如需有關智慧型關聯的資訊，請參閱[關於智慧型關聯與自動解決功能 \(頁數 88\)](#)。
- 您無法編輯管理員在串連欄位中指定的任何其他文字。

關於串連欄位中的地址欄位

您的管理員可以包含來自串連欄位中之地址的欄位。您編輯的串連欄位包含來自某一地址的欄位時，適用下列考量：

- 若串連欄位中的地址欄位來自客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的共用地址，則您無法編輯地址內的欄位。您可以改為選取其他地址。
- 如果欄位來自非共用地址的某一地址，則適用下列考量：
 - 您可以編輯該地址內的所有欄位。
例如，如果串連欄位包含「帳單城市」欄位，則您可以編輯相關國家之帳單地址範本內的所有欄位。如果串連欄位還包含來自另一地址的欄位，如來自出貨地址的「出貨城市」欄位，則您同時可以編輯相關國家之該地址範本內的所有欄位。
 - 如果為地址選取不同的國家，地址範本內其他欄位的標籤會隨之變更。

附註：如果串連欄位所含地址欄位並非記錄之地址所屬國家地址範本的一部分，則該欄位在串連欄位內會呈空白。在此情況下，編輯串連欄位時，您可以編輯記錄地址之地址範文的組成欄位。不過，您無法編輯屬於串連欄位的部分欄位，除非您變更地址與地址範本中的國家，並使新國家包含該欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於串連欄位 \(頁數 49\)](#)
- [編輯串連欄位中的欄位 \(頁數 50\)](#)

編輯串連欄位中的欄位

本主題說明如何編輯串連欄位中的欄位。

使用內嵌編輯功能來編輯串連欄位中的欄位

- 1 按一下串連欄位以開啟編輯視窗。
- 2 在編輯視窗中，編輯出現在串連欄位中的個別欄位。
- 3 儲存變更。

以記錄編輯頁面編輯串連欄位中的欄位

下列程序說明如何透過記錄「編輯」頁面來編輯串連欄位中的欄位。

以記錄的編輯頁面來編輯串連欄位中的欄位

- 1 按一下串連欄位的編輯圖示 (鉛筆) 以開啟編輯視窗。
- 2 在編輯視窗中，編輯出現在串連欄位中的個別欄位。
- 3 儲存變更。
- 4 完成記錄的編輯後，儲存您的變更。

附註：當您在記錄「編輯」頁面上編輯串連的欄位時，按一下「儲存」關閉串連欄位的編輯視窗後，系統不會儲存您的變更。您儲存記錄時，才會儲存您在串連的欄位內進行的欄位變更。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [在串連欄位中編輯欄位時的考量 \(頁數 49\)](#)
- [關於串連欄位 \(頁數 49\)](#)

關於顯示為影像的欄位。

在下列類型的欄位中，欄位值會顯示為影像格式並儲存為整數：

- **星級評等整數欄位。**在星級評等整數欄位中，欄位值會顯示為五顆星形的影像。您的公司可以透過各種方式來使用星級評等欄位，以滿足業務需求。例如，您的公司可將星級評等欄位用於機會記錄，來指明機會的預估價值。在星級評等欄位中，您將透過選取星星數來提高評等，以及取消選取星星來降低評等。若未選取任何星星，則無任何評等。選取一顆星代表最低評等，五顆星為最高評等。

欄位值會儲存為整數，如下所述：

- 未選取任何星級時，欄位為 **Null**，亦即沒有儲存值。
- 選取一顆星時，儲存值為 1。選取兩顆星時，儲存值為 2，依此類推。

提示：若已設定星級評等，但您想加以清除以使欄位值變為 **Null**，請編輯欄位並按一下評等欄位中第一顆星的左側來清除星級評等。

- **警示訊號整數欄位。**在警示訊號整數欄位中，欄位值會顯示為水平警示燈號。選取第一個燈號時為紅燈，第二個燈號為黃燈，而第三個則為綠燈。您的公司可以透過各種方式來使用警示訊號欄位，以滿足業務需求。例如，您的公司可將警示訊號欄位用於任務記錄上，來指明任務距離到期日有多近，如下所述：
 - 綠燈狀態可能代表到期日離今天尚有五天以上。
 - 黃燈狀態可能代表到期日離今天已少於五天。
 - 紅燈狀態則可能代表已超過到期日，也就是任務已逾期。

不論何時，警示訊號欄位中的燈號最多只能選取一種，且該欄位可以不選取任何燈號。

欄位值會儲存為整數，如下所述：

- 未選取任何燈號時，欄位為 **Null**，亦即沒有儲存值。
- 選取紅燈時，儲存值為 0 (零)。
- 選取黃燈時，儲存值為 1。
- 選取綠燈時，儲存值為 2。

提示：若已選取燈號，但您想重設欄位以清除任何燈號並使欄位值變為 **Null**，請編輯欄位並按一下目前選取的燈號。如此即會取消選取燈號，而欄位則具有 **Null** 值。

關於搜尋與清單準則中的星級評等與警示訊號欄位

您可以使用星級評等與警示訊號欄位來作為清單的篩選欄位，而您的管理員也可新增此類欄位至記錄類型的搜尋版面配置。不過，若要指定您想搜尋的值，您必須輸入整數欄位值。例如，若想尋找未經評等的記錄，可在評等欄位中使用「為 **NULL**」條件來搜尋記錄。而若想尋找警示訊號欄位中設為綠燈的記錄，則可搜尋警示訊號欄位值等於 2 的記錄。

關於編輯星級評等與警示訊號欄位

您可以在記錄的「編輯」頁面中，編輯星級評等與警示訊號欄位，也可在記錄的「詳細資料」與「清單」頁面中進行記錄的內嵌編輯。如果清單顯示的資料欄中已包含星級評等欄位，則如果在記錄的欄位中至少選取一顆星，該記錄的欄位中將會出現星級影像。不過，若是未在欄位中選取任何星級，清單中的欄位將不會出現影像，但您可在「清單」頁面上進行欄位內嵌更新以選取星級。

同理，如果清單顯示的資料欄中已包含警示訊號欄位，則若已在記錄的欄位中至少選取一種燈號，該記錄的欄位中將會出現警示訊號影像。不過，若是未在欄位中選取任何燈號，清單中的欄位將不會出現影像，但您可在「清單」頁面上進行欄位內嵌更新以選取燈號。

支援星級評等與警示訊號欄位的記錄類型

下列記錄類型均支援星級評等與警示訊號欄位：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 潛在客戶
- 機會
- 解決方案

備註： 可與 Oracle CRM On Demand 搭配的各類應用程式設計介面 (API) 均支援星級評等與警示訊號欄位。

關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群

對許多記錄類型而言，您的公司可以將選擇清單欄位中的可用值限制為該欄位之定義值的子集合。若要限制選擇清單欄位的選項，您的管理員會設定選擇清單值群組，並將選擇清單欄位值連結至選擇清單值群組。選擇清單值群組可控制一或多個記錄類型上的一或多個選擇清單欄位。您的管理員可新增「選擇清單值群組」欄位至記錄類型的頁面版面配置。此欄位可讓您選取選擇清單值群組。其後，在任何受到記錄中所選定之選擇清單值群組控制的選擇清單欄位中，唯有連結至選擇清單值群組的值才會顯現在選擇清單中。

例如，假設您的公司有三個客服中心使用 Oracle CRM On Demand。視客服中心的位置與客服中心服務的產品而定，服務要求中有許多選擇清單欄位的部份值並非各類客服中心使用者的有效選擇。為協助使用者選取其客服中心適用的值，您的管理員會設定三個選擇清單值群組；亦即每個客服中心均有一個選擇清單值群組。然後管理員會將各相關選擇清單欄位值的子集連結至每個選擇清單值群組，並新增「選擇清單值群組」欄位至「服務要求」記錄類型的頁面版面配置。當客服中心使用者建立服務要求時，即可在服務要求的「選擇清單值群組」欄位中，為該客服中心選取適當的選擇清單值群組。其後，記錄之選擇清單欄位中的選擇會侷限在客服中心所適用的值。

關於選擇清單值群組與事業群

如果您的公司基於業務目的使用「事業群」記錄類型將使用者組織成子群組，您的使用者記錄就可能與一或多個事業群相關聯，而其中一個會被指定為您的主要事業群。每個事業群均可與選擇清單值群組相關聯。在此種設定下，當您建立記錄時，記錄即會自動關聯至您的主要事業群，以及與該事業群相關聯的選擇清單值群組。如需其中具備可用事業群與選擇清單值群組的記錄類型之清單，請參閱[支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型 \(頁數 1140\)](#)。

備註： 您的管理員可以設定事業群與選擇清單值群組，來滿足您公司的業務需求。您的管理員還可重新命名「事業群」記錄類型，並能重新命名任何記錄類型上可用的「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位。

選擇清單值群組與事業群設定

如果您的公司使用選擇清單值群組，則適用下列設定：

- 您的管理員會設定選擇清單值群組。
- 您的管理員會將各類欄位的選擇清單值連結至選擇清單值群組。
- 您的管理員會將「選擇清單值群組」欄位，新增至針對特定記錄類型指派給您的使用者角色的頁面版面配置。

如果您的公司還使用了「事業群」記錄類型，則同時適用下列設定：

- 您的管理員會指定哪些使用者將與各事業群相關聯。
- 您的管理員會指定哪個選擇清單值群組 (若有的話) 將與各事業群相關聯。
- 您的管理員可將「事業群」欄位，新增至針對特定記錄類型指派給您的使用者角色的頁面版面配置。

建立與編輯記錄時事業群與選擇清單值群組欄位的行為

如果您的公司使用選擇清單值群組與事業群，則在建立與編輯記錄時會看到下述行為：

- 如果您的使用者記錄與一或多個事業群相關聯，則在建立記錄時，會發生下列情況：
 - 記錄上的「事業群」欄位會被自動填入您的主要事業群名稱。
 - 如果有選擇清單值群組與您的主要事業群相關聯，「選擇清單值群組」欄位會被自動填入該事業群的選擇清單值群組。若沒有選擇清單值群組與您的主要事業群相關聯，則不會自動填入「選擇清單值群組」欄位。
- 在儲存該類型的新記錄之前，您可以變更或清除其「事業群」欄位的值。此外您還可變更或清除現有記錄上的「事業群」欄位值，但必須具備更新記錄的必要存取權限。變更「事業群」欄位值後，記錄上的「選擇清單值群組」欄位值可能也會自動變更，如下所述：
 - 如果新事業群的選擇清單值群組與指派給前任事業群的選擇清單值群組相同，則「選擇清單值群組」欄位中的值將不會變更。
 - 如果新事業群的選擇清單值群組與指派給前任事業群的選擇清單值群組不同，「選擇清單值群組」欄位中的值將變更為新事業群的選擇清單值群組。
 - 如果清除「事業群」欄位中的值，則會自動清除「選擇清單值群組」欄位中的值。

備註：您的管理員可以將「事業群」欄位設成唯讀欄位，此時您將無法變更或清除欄位中的值。

- 在儲存該類型的新記錄之前，您可以變更或清除其「選擇清單值群組」欄位的值。此外您還可變更或清除現有記錄上的「選擇清單值群組」欄位值，但必須具備更新記錄的必要存取權限。當您變更或清除「選擇清單值群組」欄位時，並不會自動變更記錄上的事業群。

備註：您的管理員可以將「選擇清單值群組」欄位設成唯讀欄位。在此情況下，您無法變更或清除欄位中的值。

如果將值儲存至記錄的「事業群」欄位後變更了記錄負責人，並不會自動變更「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位中的值，即使新負責人未與記錄的事業群相關聯也一樣。

當記錄的選擇清單值群組變更時會發生什麼情況

當記錄的選擇清單值群組因為您選取與不同選擇清單值群組相關聯的新事業群，或選取新的選擇清單值群組而變更時，先前在受到舊選擇清單值群組或新選擇清單值群組所控制的選擇清單欄位中選取的任何值將保持不變，即使在此類欄位中選取的值並未連結至新的選擇清單值群組亦同。在此情況下，當您更新記錄的其他欄位時，系統不會提示您更新選擇清單值欄位。不過，您下次編輯記錄上的選擇清單欄位時，會發生下列情況：

- 如果選擇清單欄位是由新的選擇清單值群組所控制，則唯有連結至新選擇清單值群組的值才可供選取。您可以為欄位選取新的值，或取消編輯作業以保留現有值。
- 如果選擇清單欄位由舊選擇清單值群組所控制，但不受新選擇清單值群組的控制，則所有值均可供選取。

關於選擇清單值群組、事業群及內嵌編輯

您無法在記錄「詳細資料」頁面或記錄「清單」頁面中，使用內嵌編輯功能來直接編輯記錄上的「選擇清單值群組」欄位或「事業群」欄位。若要編輯這些欄位，您必須為記錄開啟「編輯」頁面。

關於搜尋與清單篩選條件中的選擇清單值群組與事業群

下列考慮事項適用於搜尋與清單篩選條件：

- 您的管理員可將「事業群」欄位、「選擇清單值群組」欄位或者兩者都新增至支援事業群之記錄類型其「動作」列中的搜尋欄位。隨後即可藉由選取事業群或選擇清單值群組來搜尋記錄。
- 如果「事業群」欄位可作為搜尋欄位或清單篩選條件，您即可選取任何事業群作為搜尋或清單篩選作業的部份條件。您並未受限於只能選取與您相關聯的事業群。同理，若「使用者」欄位同樣可作為搜尋欄位或清單篩選條件，且您選取使用者作為部份條件，則未限制您只能選取與該使用者相關聯的事業群。
- 如果選取事業群作為搜尋或清單篩選的部份準則，則即使「選擇清單值群組」欄位是記錄類型的其中一個搜尋欄位，系統並不會自動選取該事業群的選擇清單值群組作為部份準則。
- 如果使用選擇清單值群組所控制的選擇清單欄位作為搜尋或清單篩選的部份準則，您可以選取任何選擇清單欄位值作為搜尋或清單的篩選條件。即使您選取選擇清單值群組作為部份準則，選擇清單欄位中的可用值並不限於連結至特定選擇清單值群組的值。
- 您無法搜尋事業群記錄或選擇清單值群組記錄。

如果合併或刪除事業群會發生什麼情況

您的管理員可以刪除事業群或將兩個以上的事業群合併成一個。如需有關合併或刪除事業群會發生什麼情況的資訊，請參閱[關於合併事業群與刪除事業群 \(頁數 1010\)](#)。

相關主題

如需其他資訊，請參閱下列主題：

- [關於記錄的事業群與選擇清單值群組 \(頁數 1010\)](#)

關於可遮罩欄位

可遮罩欄位是一種部分資料可隱藏起來不讓某些使用者檢視的欄位。在 Oracle CRM On Demand 中，您的管理員可為特定記錄類型設定部分自訂的可遮罩欄位。您的使用者角色將決定這些自訂可遮罩欄位的行為，如下所述：

- 如果您的使用者角色不包含「檢視遮罩資料」權限：

- 在可遮罩欄位對您顯示的所有場合，如記錄的「編輯」、「詳細資料」及「清單」頁面，只有欄位中的最後 4 個字元會取消遮罩。欄位中的所有其他字元皆以字元 XXXX 來表示。

例如，如果欄位包含的值為 102030456789，則您會見到：

XXXX6789

不過，您可以更新可遮罩欄位。更新欄位後，該值除了最後 4 個以外的所有字元仍會保持遮罩。

備註：若已對可遮罩欄位指定預設值，即使您的使用者角色並不包含「檢視遮罩資料」權限，當您建立新記錄時，完整預設值仍會顯示於欄位中。

- 您無法將可遮罩欄位作為條件來搜尋記錄或篩選清單。在「動作」列的「搜尋」區段、「進階搜尋」頁面以及可供您搜尋記錄與篩選清單的其他區域中，都沒有可供您使用的可遮罩欄位。如果嘗試開啟包含可遮罩欄位的清單作為搜尋條件，或使用可遮罩欄位來篩選清單，則會顯示錯誤訊息。
- 您無法使用遮罩欄位來排序清單，即使該欄位已顯示於清單中。如果嘗試使用可遮罩欄位來排序清單，則會顯示錯誤訊息。
- 如果您的使用者角色包含「檢視遮罩資料」權限，就可以在搜尋與清單中檢視、更新及使用可遮罩欄位，方式一如任何其他文字欄位。

備註：管理員可為記錄類型或頁面版面配置，將可遮罩欄位設定為唯讀。若記錄類型或頁面版面配置 (針對該記錄類型指定給您的角色) 的可遮罩欄位已設成唯讀，則您無法更新該欄位。無論使用者的角色是否包含「檢視遮罩資料」權限，此情況適用於所有使用者。

關於電子郵件地址中的特殊字元

在 Oracle CRM On Demand 標準應用程式中，您可以在電子郵件欄位的地址中使用下列字元：

- 大寫與小寫字母。
- 0 到 9 的數字。

您也可以使用下列特殊字元，但只能用於電子郵件地址的本機部分：

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

此外，您可以在電子郵件地址中使用句點字元 (.)，但無法使用連續句點。例如，下列範例即無效：

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

若管理員在公司資料檔上勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，您便可在電子郵件欄位的地址中 (僅限「聯絡人」與「潛在客戶」記錄類型)，使用大部分的 Unicode (UTF-8) 字元，包含重音字母。雖然仍不允許使用連續句點，您可以同時在這些電子郵件地址的本機與網域部分使用 Unicode (UTF-8) 字元。此外，即使公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，仍不允許使用下列字元：

, () [] ; : " ' < >

使用的電子郵件地址包含 Oracle CRM On Demand 標準應用程式中不支援的特殊字元時，便適用下列考量：

- 您在 Oracle CRM On Demand 中按一下電子郵件地址連結來傳送電子郵件時，電子郵件會在預設的電子郵件用戶端中開啟。您的電子郵件用戶端會決定是否可將電子郵件傳送至該地址。同樣地，您在「約會詳細資料」頁面中按一下「傳送電子郵件」來傳送電子郵件給約會上的聯絡人時，電子郵件用戶端會決定是否可將電子郵件傳送至聯絡人的地址。
- 下列應用程式不支援在電子郵件地址中使用 Unicode (UTF-8) 的完整字元集：
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

這些應用程式支援的字元集即是 Oracle CRM On Demand 標準應用程式支援使用的字元集。包含其他特殊字元的任何電子郵件地址在這些應用程式中，可能無法辨識或正確顯示。

- 在工作流程「傳送電子郵件」動作中，若工作流程動作其「收件人」欄位中的運算式所傳回的電子郵件地址，包含標準應用程式中不支援用於電子郵件地址的任何字元，即使公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，Oracle CRM On Demand 仍無法傳送電子郵件至該地址。

如需有關將電子郵件格式視為有效與無效的詳細資訊，請參閱[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417)。

關於 HTML 編輯器

根據公司資料檔上「啟用 HTML 格式」核取方塊中的設定，某些欄位可能提供 HTML 格式。如果選取公司資料檔上的「啟用 HTML 格式」核取方塊，「附註」欄位類型的欄位便支援 HTML 格式，包含該類型的自訂欄位。在許多記錄類型中，「描述」欄位是「附註」欄位。具有「附註」欄位類型之一或多個欄位的記錄類型如下：

- 客戶
- 鑑定
- 鑑定要求
- 活動
- 封鎖的產品
- 宣傳活動
- 認證
- 認證要求
- 請款
- 自訂物件 01 到 40
- 聯絡人
- 課程註冊
- 損害
- 交易註冊
- 測驗
- 測驗註冊
- 財務帳戶
- 財務計畫
- 財務產品
- 資金
- 家庭
- 保險產物
- 有關單位
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 附註 (僅限從上階記錄類型的「附註」相關資訊區段中建立的附註)
- 機會
- 訂單
- 合作夥伴
- 合作夥伴類型
- 病友
- 價目表
- 價目表細項
- 報價
- 樣品要求
- 服務要求
- 簽名

- 解決方案
- SP 要求
- 特殊定價產品
- 特殊定價要求

在標準申請書中，預設會取消選取公司資料檔上的「啟用 HTML 格式」核取方塊。如果管理員選取「啟用 HTML 格式」核取方塊，則會發生下列情況：

- 當您建立或編輯具有欄位的記錄時，可在支援的欄位使用 HTML 編輯器，而且當您檢視記錄時，會套用 HTML 格式。

附註：您必須使用 HTML 編輯器中的工具列，將 HTML 格式套用至欄位中的文字。啟用 HTML 編輯器時輸入為文字的標記，不會解譯為 HTML 標記。

- 從 Oracle CRM On Demand 匯出記錄時，透過 HTML 編輯器套用的任何 HTML 格式標記都會隨著文字一起匯出。
- 當您匯入記錄時，會匯入所支援欄位中任何支援的 HTML 標記，並在使用者介面中檢視記錄時予以套用。在儲存匯入的記錄之前，會移除任何不支援的 HTML 標記。
- 使用者在公司資料檔上選取「啟用 HTML 編輯器」核取方塊之前，於支援 HTML 格式的欄位中輸入的任何文字即使包含 HTML 標記，也會被視為未格式化文字。不過，在公司資料檔上選取「啟用 HTML 編輯器」核取方塊之後，下次更新該欄位或在記錄「編輯」頁面中編輯記錄時，就會將任何支援的 HTML 格式套用至該欄位，而且如果記錄「詳細資料」或「編輯」頁面上有多個欄位支援 HTML 格式，也會同時套用這些欄位中所有支援的 HTML 標記。

附註：在公司資料檔上選取「啟用 HTML 編輯器」核取方塊之後，如果以內嵌方式編輯欄位，但未對欄位進行任何變更，則欄位中的現有文字仍會保留為純文字。

附註：在支援 HTML 格式的欄位中，支援工作流程電子郵件訊息中 HTML 所支援的相同元素與屬性。如需所支援元素與屬性的清單，請參閱附註欄位和工作流程電子郵件訊息中的 HTML 程式碼 (頁數 56)。

如果未在公司資料檔上選取「啟用 HTML 格式」核取方塊，則會發生下列情況：

- 「附註」欄位類型的欄位中無法使用 HTML 編輯器。
- 如果您匯入的記錄包含「附註」欄位類型之欄位中的 HTML 標記，則不會移除標記，而是在使用者介面中檢視記錄時，將其顯示為未格式化文字。

如果管理員選取「啟用 HTML 格式」核取方塊，但稍後再次取消選取，則支援 HTML 格式的欄位中的所有文字與套用的任何 HTML 格式標記都會顯示為未格式化文字。

訊息中心

「訊息中心」不支援 HTML 格式。即使在公司資料檔上勾選「啟用 HTML 格式」核取方塊，您在「訊息中心」中或按一下記錄的「詳細資料」頁面右上方的備註圖示建立的備註，均無法使用 HTML 編輯器。包含 HTML 標記的備註在「訊息中心」會顯示為未格式化的純文字。

附註欄位和工作流程電子郵件訊息中的 HTML 程式碼

在工作流程「傳送電子郵件」動作中，「訊息」欄位支援 HTML 格式。如果選取公司資料檔上的「啟用 HTML 格式」核取方塊，「附註」欄位類型的欄位也會支援 HTML 格式，包含該類型的自訂欄位。

在工作流程「傳送電子郵件」動作的電子郵件「訊息」欄位中使用 HTML 代碼時，請注意下列要點：

- 當您儲存工作流程動作時，可能會在電子郵件訊息中新增額外的換行與空格。這些額外的換行與空格不會顯示在傳給收件者的電子郵件中。
- 如果 HTML 電子郵件訊息中的運算式評估為內含 HTML 標記的字串，則會在 Oracle CRM On Demand 傳送電子郵件時編碼標記，讓收件者的電子郵件應用程式將標記視為文字而非 HTML 代碼。

例如，假設電子郵件訊息包含運算式 `%%[Description]%%` 以傳回「描述」欄位的值，而「描述」欄位中包含下列 HTML 代碼：

`<b>這是描述</b>`

在此情形下，當評估運算式時，作為部分欄位值所傳回的標記並不會被解譯為 HTML 代碼。反之，顯示在電子郵件訊息中的「描述」欄位值會與 Oracle CRM On Demand 的「描述」欄位顯示值完全相符，包括 與 標記。

- 如果收件者的電子郵件應用程式不支援 HTML，此電子郵件應用程式會決定如何對該收件者顯示 HTML 訊息。
- 對於 HTML 電子郵件訊息，Oracle CRM On Demand 支援 HTML5 中所支援元素的子集。如果您使用 Oracle CRM On Demand 不支援用於工作流程電子郵件訊息中的 HTML 要素，則您儲存工作流程動作時，不受支援之要素的標籤會從電子郵件訊息中移除。不會顯示錯誤訊息。若為特定元素，元素的內容也會自訊息中一併移除。

在「附註」類型的欄位中使用 HTML 程式碼時，您必須使用 HTML 編輯器中的工具列，將 HTML 格式套用至欄位中的文字。啟用 HTML 編輯器時輸入為文字的標記，不會解譯為 HTML 標記。

本主題的其餘部分將提供所支援元素與不支援元素的詳細資料。

支援的元素與屬性

下表列出 Oracle CRM On Demand 支援用於工作流程電子郵件訊息與「附註」類型之欄位中的元素，以及元素所支援的屬性。如需可與 style 屬性搭配使用的內容相關資訊，請參閱本主題「style 屬性支援的內容」一節。

支援的元素	支援的屬性
<a>	■ href ■ rel ■ style
<abbr>	■ style ■ title
<address>	style
	style
<bdo>	■ dir ■ style
<big>	所有屬性
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	所有屬性
<cite>	style
<code>	style
<col>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width

支援的元素	支援的屬性
<colgroup>	- align - span - style - valign - width
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	- align - style
<dl>	style
<dt>	style
	style
<fieldset>	style
	- face - size
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	- align - size - style - width
<i>	style

支援的元素	支援的屬性
	■ align ■ alt ■ border ■ height ■ hspace ■ src ■ style ■ vspace ■ width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	■ align ■ style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style
<strike>	所有屬性
	style
<sub>	style
<sup>	style

支援的元素	支援的屬性
<table>	■ align ■ bgcolor ■ border ■ cellpadding ■ cellspacing ■ height ■ style ■ width
<tbody>	style
<td>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<tfoot>	style
<th>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<thead>	style
<tr>	■ align ■ height ■ style ■ valign ■ width
<tt>	所有屬性
<u>	style
	style
<var>	style

如需有關 HTML5 的詳細資訊，請參閱[全球資訊網協會 \(W3C\) 網站上的 HTML5 規格](#)。

style 屬性支援的內容

下列層疊樣式表 (CSS) 屬性可與 **style** 屬性搭配使用，而 **style** 屬性可與支援用於工作流程電子郵件訊息以及「附註」類型之欄位的所有元素搭配使用：

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

如果您使用 **Oracle CRM On Demand** 不支援在工作流程電子郵件訊息中與 **style** 屬性搭配使用的屬性，則在儲存工作流程動作時，會從 **style** 屬性中移除不支援的屬性。

如果選取公司資料檔上的「啟用 HTML 格式」核取方塊，則會發生下列情況：

- 在所匯入記錄之「附註」類型的欄位中，如果搭配使用不支援的特性與 **style** 屬性，則在匯入記錄時，會從 **style** 屬性中移除該特性。
- 在選取「啟用 HTML 格式」核取方塊之前，如果已於「附註」類型的欄位中搭配使用不受支援的特性與 **style** 屬性，則下次在選取該核取方塊之後更新欄位或於記錄「編輯」頁面中編輯記錄時，會從 **style** 屬性中移除該特性。

不支援的元素

如果您使用 **Oracle CRM On Demand** 不支援用於工作流程電子郵件訊息中的 **HTML** 要素，則您儲存工作流程動作時，不受支援之要素的標籤會從電子郵件訊息中移除。不會顯示錯誤訊息。

如果選取公司資料檔上的「啟用 HTML 格式」核取方塊，則會發生下列情況：

- 如果在所匯入記錄之「附註」類型的欄位中使用不支援的元素，則在匯入記錄時會移除該元素的標記。
- 在選取「啟用 HTML 格式」核取方塊之前，如果已於「附註」類型的欄位中使用不支援的元素，則下次在選取該核取方塊之後更新欄位或於記錄「編輯」頁面中編輯記錄時，會移除不受支援元素的標記。

移除不支援的元素時，除了下列元素之外，還會保留元素的內容。基於安全性考量，以下元素的標記與內容均會遭到移除：

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

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

HTML 訊息的範例

下列範例顯示 Oracle CRM On Demand 如何處理工作流程電子郵件中的 HTML 訊息。此範例中，當建立具有高優先順序的機會時，工作流程動作傳送電子郵件給團隊成員。

該訊息可能是在「傳送電子郵件」工作流程動作的「訊息」欄位中所輸入，如下所示：

```
<html>

<body>

<pre>
<b>團隊夥伴們：</b>

<script>alert("好消息");</script>

%%[Created By Full Name]%% 建立的<i>%%[Name]%%</i> 機會應該是<b>高潛力</b>機會。<b>請將該
機會視為第一優先，以便在下一季度新增該機會。</b>

感謝您。

David 敬上
</pre>
</body>
</html>
```

附註：若未使用 <pre> 元素來括住訊息內容，則必須使用
 標記指定各個換行。

該電子郵件訊息在輸入時包含不支援的 <html>、<body> 及 <script> 元素的例項。儲存工作流程動作時，系統會移除 <html> 與 <body> 元素的標記，但將保留這些元素的內容。對於 <script> 元素，系統會同時移除標記與元素內容。訊息隨即如下所示顯現在所儲存的工作流程動作中：

```
<pre>
<b>團隊夥伴們：</b>

%%[Created By Full Name]%% 建立的<i>%%[Name]%%</i> 機會應該是<b>高潛力</b>機會。<b>請將該
機會視為第一優先，以便在下一季度新增該機會。</b>

感謝您。

David 敬上
</pre>
```

當傳送電子郵件時，訊息會如下所示顯現在支援 HTML 的電子郵件應用程式中：

團隊夥伴們：

Amanda Jacobsen 建立的汽車製造商機會應該是高潛力機會。請將該機會視為第一優先，以便在下一季度新增該機會。

感謝您。

David 敬上

在記錄詳細資料頁面上顯示影像

針對某些記錄類型，您的公司管理員可以指定在記錄「詳細資料」頁面上顯示影像。如果您的管理員指定在記錄「詳細資料」頁面上可顯示影像，則會在「詳細資料」頁面的左上角顯示影像的預留位置，您可以上傳要顯示的影像。您無法變更影像在頁面上的位置。

在記錄「詳細資料」頁面上顯示影像的能力適用於下列記錄類型：

- 客戶
- 聯絡人
- 產品

您可以上傳下列檔案類型的圖形檔：

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

您上傳的檔案必須小於 5 MB。顯示的影像其最大高度為 150 畫素，最大寬度為 150 畫素。如果上傳的影像超過最大高度或寬度，將圖片檔存入 Oracle CRM On Demand 之前，系統會自動調整影像大小。高度與寬度的比率仍會維持不變。例如，若上傳高 1500 畫素且寬 1000 畫素的影像，影像大小會自動調整為 150 畫素高且 100 畫素寬。如果上傳的影像小於最大高度與寬度，則不會重新調整影像大小。

下列程序說明如何上傳要顯示在記錄「詳細資料」頁面上的影像。建立記錄時，您無法上傳影像給記錄。您必須先建立記錄並加以儲存，然後再上傳影像給記錄。您可以上傳影像給現有記錄，但必須具備更新記錄的必要存取權限。

備註：如果先前已有影像顯示於記錄上，則您上傳的影像會取代原先顯示的影像。原先顯示的圖形檔將從 Oracle CRM On Demand 中刪除，且無法加以還原。

上傳影像至記錄「詳細資料」頁面

- 1 在記錄「詳細資料」頁面中，將指標移至影像預留位置上以顯示影像功能表，然後按一下「功能表」。
- 2 按一下「選擇檔案」，以開啟可供您選取檔案的對話方塊。
- 3 瀏覽並選取您要上傳的檔案。
您選取的檔案就會顯示在影像欄位中。

下列程序說明如何從記錄「詳細資料」頁面中移除影像。

備註：當您從「詳細資料」頁面移除影像時，會刪除 Oracle CRM On Demand 中的圖片檔，且您無法加以還原。

從記錄詳細資料頁面移除影像

- 1 在記錄「詳細資料」頁面中，將指標移至影像上以顯示影像功能表，然後按一下「移除」。
- 2 確認您要移除圖形檔。

關於相關資訊區段的記錄指標

如果您的使用者角色具有「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則您可以在記錄的「詳細資料」頁面上設定相關資訊區段的記錄指標。記錄指標可讓您查看相關資訊區段中是否有任何記錄，而不需要開啟該區段。管理員也可

以為角色層次的記錄類型設定「詳細資料」頁面的記錄指標。如果您並未就記錄類型個人化記錄指標設定，則會使用為您角色的記錄類型所指定的設定。

備註：任何記錄類型的「附件」相關資訊區段，或「事業群」記錄類型的「使用者清單」相關資訊區段，皆不支援相關指標功能。此外，自訂 **Web Applet** 不支援該功能。

本主題說明相關資訊區段之記錄指標的行為。如需有關個人化記錄指標設定的資訊，請參閱[管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)。

指標圖示如下：

- 星號 (*) 表示相關資訊區段中至少有一筆記錄。
- 有線條貫穿其間的圓圈表示下列其中一種情況：
 - 相關資訊區段中沒有記錄。
 - 您的使用者角色與存取權資料檔不允許您存取相關資訊區段。

古典主題中的記錄指標

如果您使用古典主題，則在指標設定為要出現的任何相關資訊區段中，指標會顯示如下：

- 如果相關資訊區段顯示為頁標：
 - 若頁標未開啟，則指標會顯示在頁標上。
 - 開啟頁標時，不會顯示指標。
- 如果相關資訊區段顯示為清單：
 - 若已收合清單，則指標會顯示在清單的標題列中。
 - 若已展開清單，則不會顯示指標。

現代主題中的記錄指標

如果您使用現代主題，則在指標設定為要出現的任何相關資訊區段中，指標會顯示如下：

- 如果相關資訊區段顯示為頁標：
 - 若頁標未開啟，則指標會顯示在相關資訊區段的按鈕上。
 - 開啟頁標時，不會顯示指標。
- 如果相關資訊區段顯示為清單：
 - 若已收合清單，則記錄指標會顯示在相關資訊區段的按鈕上，以及清單的標題列中。
 - 若已展開清單，則記錄指標不會顯示在相關資訊區段的標題列中。不過，記錄指標會持續顯示在相關資訊區段的按鈕上。

記錄指標的動態更新

如果您在原本不含記錄的相關資訊區段中新增一或多筆記錄，則您關閉頁標或收合清單時，指標通常會動態更新，以顯示相關資訊區段目前已含有記錄。同樣地，如果您從相關資訊區段中移除所有記錄，則您關閉頁標或收合清單時，指標通常會動態更新，以顯示相關資訊區段不含任何記錄。

然而，在某些情況下，變更相關資訊區段的內容並不需要重新整理該相關資訊區段，而在此情況下，記錄指標便不會動態更新。例如，如果您在「聯絡人詳細資料」頁面內嵌的聯絡人記錄上編輯「客戶」欄位，且聯絡人先前沒有連結的客戶，則「聯絡人詳細資料」頁面中「客戶」相關資訊區段的記錄指標便不會動態更新。在此情況下，記錄指標會於您下次開啟上階記錄的「詳細資料」頁面時進行更新，或者若您在檢視記錄的「詳細資料」頁面時手動重新整理瀏覽器，記錄指標也會更新。

抬頭顯示器中的記錄指標

如果抬頭顯示器已顯示，則相關資訊區段的記錄指標，會出現在抬頭顯示器中相關資訊區段連結的右側。在古典主題與現代主題中，若任何相關資訊區段有設定要出現記錄指標，情況皆是如此。記錄指標會出現在抬頭顯示器中，不論相關資訊頁標是否開啟或關閉，或是相關資訊清單是否已展開或收合。如需有關使用抬頭顯示器的資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 \(頁數 32\)](#)。

關於相關資訊區段中的記錄指標與篩選

如果記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊，則您可以對相關資訊區段中的記錄清單套用篩選。如有需要，記錄指標會動態更新，以反映您套用至相關記錄清單的任何篩選。例如，如果您套用無記錄顯示於相關資訊區段的篩選，然後在「詳細資料」頁面上開啟其他頁標，則會變更所篩選相關資訊區段的指標，以指出該區段未包含任何記錄。

您的管理員可選擇在相關資訊區段中設定記錄清單的預設篩選。如果預設篩選結果在相關資訊區段中未顯示任何記錄，則該區段的記錄指標會指出區段未包含任何記錄。如需相關資訊區段的自訂預設篩選詳細資訊，請參閱[管理相關項目的預設篩選條件 \(頁數 1084\)](#)。

關於相關資訊頁標的增強檢視

您可以在「詳細資料」頁面的底端存取相關資訊區段，其中包含連結至主要記錄的記錄清單。在標準應用程式中，「詳細資料」頁面的每個相關資訊區段會顯示最多 5 筆同一記錄類型的記錄，但若要看更多記錄，或執行諸如篩選或排序等清單動作，則您必須按一下「顯示完整清單」連結，開啟相關記錄的完整清單。

不過，如果記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段是顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊，您就可在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中執行下列額外動作：

- 在相關資訊區段底端的「顯示的記錄筆數」欄位中，選取要在相關資訊區段中立即查看的記錄筆數。您可以選擇在區段中一次查看 5、10、25、50、75 或 100 筆記錄。變更相關資訊區段中顯示的記錄筆數後，新設定會套用至所有記錄「詳細資料」頁面上支援增強功能的所有相關資訊區段，而且直到您再次加以變更前，該設定會保持不變。

備註：您選擇要在相關資訊區段之清單中顯示的記錄筆數，與您選擇要在記錄類型之主清單頁面中顯示的記錄筆數無關，也與您選擇要在按一下相關資訊區段中的「顯示完整清單」連結時所開啟的「清單」頁面中顯示的記錄筆數無關。

- 如果清單中的記錄超過目前頁面所能顯示的筆數，您可以在相關資訊區段的頂端或底端按一下瀏覽圖示，移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
- 如果欄位支援排序目前清單，可按一下資料欄標題來排序清單。
- 篩選清單。如需有關篩選清單的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

備註：管理員可以選擇在您第一次開啟記錄的「詳細資料」頁面時，設定要套用的自訂預設篩選。如果已套用自訂預設篩選，則相關資訊區段中的「快速篩選」欄位便會植入篩選條件。您可以清除篩選或套用其他篩選。不過，在您離開記錄的「詳細資料」頁面且稍後返回時，會再次套用自訂預設篩選。如需相關資訊區段的自訂預設篩選詳細資訊，請參閱[管理相關項目的預設篩選條件 \(頁數 1084\)](#)。

將篩選套用至相關資訊區段時，區段中的「進階」連結旁會顯示星號 (*)。

- 執行相關記錄的進階搜尋。如需詳細資訊，請參閱[執行單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)與[關於相關記錄的進階搜尋 \(頁數 79\)](#)。

您顯示的清單頁面，以及您在相關資訊區段中套用的排序順序與篩選，會在您執行下列作業時保持有效：

- 在頁面上開啟不同的相關資訊區段，然後再次開啟原有相關資訊區段。
- 編輯相關資訊區段中的欄位內嵌。
- 編輯上階記錄中的欄位內嵌。不過，如果您變更動態版面配置的驅動選擇清單欄位，因而變更頁面版面配置，則會顯示清單的第一頁，而您套用的篩選會遭到清除，且排序順序會回復為預設排序順序。如果已設定清單的自訂預設篩選，則會再次套用自訂預設篩選。
- 藉由按一下「顯示完整清單」，開啟相關記錄的完整清單。

在此情況下，您在相關資訊區段中套用的排序順序與篩選雖也會在完整清單頁面中套用，但即使已在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中開啟不同清單頁面，系統仍會顯示清單的第一頁。

您從相關記錄的完整清單返回上階記錄「詳細資料」頁面時，您套用至清單的排序順序與任何篩選將遭清除，並再次顯示清單的第一頁。如果已設定清單的自訂預設篩選，則會再次套用自訂預設篩選。

備註：如果您的使用者角色具有「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則您可以設定相關資訊區段，使圖形指標顯示在相關資訊區段上，以指出區段中是否有任何記錄。如有需要，記錄指標會動態更新，以反映您套用至相關記錄清單的任何篩選。例如，如果您套用無記錄顯示於相關資訊區段的篩選，然後在「詳細資料」頁面上開啟其他

頁標，則會變更所篩選相關資訊區段的指標，以指出該區段未包含任何記錄。如需有關記錄指標之行為的資訊，請參閱[關於相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 63\)](#)。如需有關個人化記錄指標設定的資訊，請參閱[管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)。

執行下列任一動作時，您在相關資訊區段中套用的排序順序與任何篩選將被清除，並再次顯示清單的第一頁：

- 透過按一下「顯示完整清單」以外的任何動作來離開上階記錄「詳細資料」頁面。例如，按一下「新建」以新增上階記錄類型的新記錄，或按一下「編輯」來更新個別頁面中的上階記錄，這些都是離開上階記錄「詳細資料」頁面的動作。
- 從相關記錄的完整清單返回上階記錄「詳細資料」頁面。
- 在相關資訊區段中按一下「新增」或「新建」，將記錄連結至上階記錄。
- 在相關資訊區段中，按一下某筆記錄的編輯、移除或刪除連結。

備註：如果記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段是顯示為清單而非頁標，本主題所述的增強功能將無法使用。此外，即使相關資訊區段是顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊，部分已連結記錄清單並不支援本主題所述的增強功能。

尋找記錄

Oracle CRM On Demand 中有數種方式可尋找記錄：

- [在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)
- [使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)
- [在清單頁面中尋找記錄 \(頁數 83\)](#)
- [在查閱視窗中搜尋記錄 \(請參閱 \[在查閱視窗中搜尋記錄\]\(#\) 頁數 84\)](#)
- [使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄 \(頁數 89\)](#)

相關主題

如需搜尋記錄的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)
- [關於篩選條件 \(頁數 68\)](#)
- [關於篩選值 \(頁數 72\)](#)
- [關於搜尋複選清單 \(請參閱 \[關於搜尋複選選擇清單\]\(#\) 頁數 73\)](#)
- [關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)
- [關鍵字搜尋的預設搜尋欄位 \(頁數 74\)](#)
- [關於智慧型關聯與自動解決功能 \(頁數 88\)](#)
- [使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)
- [關於增強關鍵字搜尋 \(頁數 91\)](#)

關於目標搜尋

您可以在 Oracle CRM On Demand 中執行兩種搜尋類型：目標搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關關鍵字搜尋的資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)。

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用目標搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)。
- **查閱視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在查閱視窗中搜尋記錄 \(請參閱 \[在查閱視窗中搜尋記錄\]\(#\) 頁數 84\)](#)。

■ **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：

- 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
- 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。

如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。

■ **清單頁面中的快速搜尋欄位。**在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為貴公司的預設搜尋類型也一樣。

對目標搜尋來說，您的使用者角色會決定您可搜尋的記錄類型，以及您可在每個記錄類型上搜尋的欄位，如下所示：

- 如果您的公司管理員不讓指派給您之記錄類型使用者角色的搜尋版面配置中有任何可用的搜尋欄位，則會發生下列情況：
 - 您無法在「動作」列的「搜尋」區段中搜尋該類型的記錄。
 - 您無法為該記錄類型的進階搜尋指定任何搜尋條件。執行進階搜尋時若未設定任何搜尋準則，則會傳回該記錄類型中所有您的使用者角色與存取設定允許您看見的記錄。
 - 您無法使用「查尋」視窗中的「快速篩選」欄位。
 - 您無法為該記錄類型的記錄清單指定任何搜尋條件。如需有關建立與調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
- 對於任何的記錄類型，您會在「動作」列的「搜尋」區段中與「查尋」視窗的「快速篩選」欄位中看到多個搜尋欄位，這視您的公司管理員就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中，提供哪些可用欄位而定。
- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，您便能於以下任何一個位置，搜尋您公司管理員在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中提供的所有搜尋欄位：
 - 動作列
 - 查尋視窗
 - 進階搜尋

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您未啟用使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限，則只有在欄位同時符合下列條件時，您才能夠在「動作」列、「查尋」視窗或進階搜尋中搜尋欄位：
 - 欄位是在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中可用的搜尋欄位。
 - 根據該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面版面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面版面配置上顯示。

附註：動態版面配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面版面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

目標搜尋會傳回記錄，記錄中您在搜尋欄位指定的值與您所選取之記錄類型的記錄對應值相符。此搜尋類型僅顯示與您輸入之每個值均相符的記錄，搜尋的結果與在搜尋欄位之間使用 AND 條件時相同。如果您將搜尋欄位保留空白，則搜尋時不會考慮該欄位。但是，如果搜尋版面配置中具有核取方塊欄位，則核取方塊的值始終會包含為搜尋準則的一部份。若您選取核取方塊，Oracle CRM On Demand 會將核取方塊解譯為「真」或「是」。若您取消選取核取方塊，Oracle CRM On Demand 會將核取方塊解譯為「偽」或「否」。

根據記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置，可決定哪些欄位會在該記錄類型搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。

附註：搜尋時，您無法在「動作列」的欄位中指定 Null 值。若要指定 Null 值，您必須使用「進階搜尋」。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。

關於目標搜尋中的萬用字元

依預設，在目標搜尋欄位中輸入的每個搜尋值都附加有萬用字元或星號 (*)，讓您不必在搜尋字串中附加萬用字元。您可以在搜尋值前面加上萬用字元，或者在搜尋值之間使用萬用字元。您無法在已預先決定值的選擇清單中使用萬

用字元。舉例來說，對客戶記錄進行目標搜尋時，預設搜尋版面配置允許您在「客戶名稱」欄位及「位置」欄位中輸入搜尋字串，這兩個欄位皆不區分大小寫。如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 *C*，在「地點」欄位中輸入 *Head*，則目標搜尋運算式會如下解譯：

顯示「客戶名稱」為 *C** 形式且「位置」為 *Head** 形式的所有客戶

此搜尋會傳回客戶名稱以字母 *C* (大寫與小寫) 為開頭，「位置」欄位中的值以字詞 *Head* (大寫與小寫任意混合) 為開頭的所有客戶。

附註：使用萬用字元會影響搜尋效能。搜尋以萬用字元為前置詞的搜尋值時，速度最慢。

當您搜尋完全符合項目時 (如下節所述)，使用萬用字元會受到限制。

關於搜尋完全符合項目

如果您知道所搜尋記錄之欄位中的確切值，您可以在搜尋字串的前面加上等號 (=) 來搜尋完全符合項目。您在搜尋字串的前面加上等號時，目標式搜尋會運作如下：

- 萬用字元不能附加在搜尋字串的尾端。

如果搜尋欄位區分大小寫，搜尋會傳回搜尋字串的完全符合項目。如果搜尋欄位不區分大小寫，則搜尋會傳回包含混合大小寫的符合項目。

例如，如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 =*Acme* 作為搜尋值，搜尋會傳回客戶名為 *Acme* 或 *ACME* (或其他大小寫變化組合) 的所有客戶記錄，因為「客戶名稱」欄位不區分大小寫。此搜尋不會傳回客戶名稱同時包含字詞 *Acme* 與其他字元的任何記錄，例如，*Acme Inc*、*Acme Incorporated* 或 *Acme SuperStore*。

- 如果您明確地在搜尋字串中使用萬用字元，則該萬用字元會被視為文字。

例如，假設有客戶名稱分別為 *Acme** 與 *Acme Super Store* 的兩筆客戶記錄。如果您在「客戶名稱」搜尋欄位中輸入 =*Acme**，則搜尋會傳回客戶名為 *Acme** 的記錄。此搜尋不會傳回客戶名為 *Acme Super Store* 的記錄。

- 如果記錄中的欄位值是以等號為開頭，則只有您在搜尋欄位中輸入的第二個等號會被視為搜尋字串的一部份。

例如，假設有客戶名稱分別為 =*Acme Super Store* 與 *Acme Super Store* 的兩筆客戶記錄。如果您在「客戶名稱」欄位中輸入 ==*Acme Super Store*，則搜尋會傳回客戶名為 =*Acme Super Store* 的記錄。此搜尋不會傳回客戶名為 *Acme Super Store* 的記錄。

使用等號作為前置字元時，適用下列限制：

- 「電話」欄位類型的搜尋欄位不支援前置的等號。
- 您無法將等號作為選擇清單搜尋欄位中值的前置字元。

關於篩選條件

進行搜尋時，系統會根據搜尋欄位的資料類型提供不同的篩選條件，如下表所示。

附註：在某些情況下，搜尋並不會傳回在您用於搜尋或清單篩選條件之欄位中，具有空值的記錄。例如，若是搜尋狀態不等於「獲得」的機會，則不會傳回具有空值狀態的機會。如果希望搜尋傳回某一欄位中具有空值的記錄，請在該欄位中包含「為空值」條件。在先前的範例中，如果希望搜尋傳回具有空值狀態以及狀態非為「獲得」的機會，則在搜尋條件的狀態欄位中，以及用於尋找記錄狀態不等於「獲得」的條件中包含「為空值」條件。

資料類型	可用的篩選條件
數字、整數、百分比、幣別	- 介於 - 等於 - 大於 - 小於 - 為 NULL - 非 NULL - 不等於 - 不介於

資料類型	可用的篩選條件
日期、時間	■ 介於 ■ 等於 ■ 在過去 90 天內 ■ 在未來 90 天內 ■ 等於 ■ 等於或晚於 ■ 等於或早於 ■ 今天* ■ 昨天* ■ 明天* ■ 在過去 ? 天內 ■ 在未來 ? 天內 ■ 上週* ■ 下週* ■ 本週* ■ 上個月* ■ 下個月* ■ 本月* ■ 本季* ■ 上一季* ■ 下一季* ■ 今年* ■ 明年* ■ 去年* ■ 為 NULL* ■ 非 NULL* ■ 不等於 ■ 不介於 對於以星號 (*) 標示的條件，就表示選取該條件時，其值欄位已停用。 對於「在過去 ? 天內」和「在未來 ? 天內」條件，變數 ? 會取代成篩選值欄位中選取的天數。
核取方塊	■ 已勾選 ■ 未勾選
選擇清單	■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 等於任何* ■ 為 NULL ■ 非 NULL ■ 不等於 ■ 介於*

資料類型	可用的篩選條件
	■ 大於* ■ 小於* 如需有關以星號 (*) 標示之條件的資訊，請參閱此主題的「關於選擇清單欄位的篩選條件」區段。
文字	■ 介於 ■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 大於 ■ 小於 ■ 為 NULL ■ 非 NULL ■ 不等於 ■ 開頭是 ■ 開頭不是 ■ 類似於 ■ 非類似於 ■ 不介於
電話	■ 開頭是 ■ 介於 ■ 包含所有值 ■ 至少包含一個值 ■ 不包含任何值 ■ 等於 ■ 大於 ■ 小於 ■ 不等於

關於選擇清單欄位的篩選條件

對於選擇清單欄位的「介於」、「大於」及「小於」條件，Oracle CRM On Demand 會搜尋選擇清單值的語言獨立代碼 (LIC)，而非選擇清單值本身，以尋找符合指定篩選條件的記錄。因此，即使選擇清單值本身不符合條件，搜尋結果會包含選擇清單值 LIC 符合條件的所有記錄。同樣地，如果記錄的選擇清單值符合條件，但選擇清單值的 LIC 不符合條件的話，搜尋結果就不會包含該記錄。

例如，假設管理員建立一個名為 **Beta** 的選擇清單值。新選擇清單值的 LIC 預設會與選擇清單值相同。因此，使用以下篩選的搜尋會傳回選擇清單值為 **Beta** 的記錄：

介於 Alpha、Gamma

然而，若管理員稍後將選擇清單值從 **Beta** 變更為「非 **Beta**」，則選擇清單值的 LIC 不會變更。因此，若使用上述篩選來搜尋記錄，則搜尋結果會包含選擇清單值為「非 **Beta**」的所有記錄，因為選擇清單值的 LIC 仍為 **Beta**。然而，若使用以下篩選來搜尋記錄，則搜尋結果不會包含選擇清單值為「非 **Beta**」的記錄，因為選擇清單值的 LIC 不符合指定條件：

介於 Gamma、Zeta

同樣地，若您要搜尋選擇清單值的翻譯版本，即使翻譯的選擇清單值不符合條件，搜尋結果會包含選擇清單值 LIC 符合指定條件的所有記錄。

對於「介於」、「大於」及「小於」條件以外的選擇清單欄位條件，Oracle CRM On Demand 會搜尋選擇清單值本身 (而非 LIC)，以尋找符合指定篩選條件的記錄。

等於任何篩選條件準則

「等於任何」篩選條件會搜尋完全符合任一指定值的記錄。只有在選擇清單欄位於記錄的「詳細資料」頁面與「編輯」頁面可使用「查尋」圖示 (放大鏡) 時，才支援此篩選條件。若選擇清單欄位於記錄的「詳細資料」頁面與「編輯」頁面可使用下拉式值清單，則不支援此篩選條件。針對此類型的選擇清單欄位，請使用「包含所有值」篩選條件來搜尋完全符合任一指定值的記錄。

此外，複選清單欄位並不支援「等於任何」篩選條件。如需有關複選清單欄位的資訊，請參閱關於搜尋複選清單 (請參閱 [關於搜尋複選選擇清單](#) 頁數 73)。

篩選條件的使用方式

下表將顯示各種篩選條件和運算子的使用方式：

使用此項	搭配	比對	以獲得這些結果
介於	文字、數字或日期	以逗號分隔的兩個值	顯示值介於 A 與 B 之間的記錄 (排除等於 A 和 B 的值)。
包含所有值 (等於)	文字、數字或日期	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示符合完整值的記錄。此應用程式不會擷取這些值的子字串，或具有不同大小寫的相同值 (大寫或小寫)。
至少包含一個值	僅限文字	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示與值部分相符的記錄 (允許子字串比對)。例如，輸入 <i>Brown</i> 時，會擷取包含 <i>Browns Trucking</i> 、 <i>Browning Equipment</i> 和 <i>Lester Brown Car Wash</i> 的記錄。 附註： 這項行為僅適用於篩選清單，而不適用於 Oracle CRM On Demand 中使用「至少包含一個值」條件的其他區域。 此外，使用此條件會影響擷取記錄的速度，因為 Oracle CRM On Demand 會尋找部分相符項目。
不包含任何值 (不等於)	文字、數字或日期	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示不符合這些值的記錄。這是與 <i>包含所有值</i> 相反的條件。
等於	文字、數字或日期	每行一個值。若要加入值，請使用 OR 運算子並加入另一行。	顯示符合這些值的記錄。

使用此項	搭配	比對	以獲得這些結果
等於任何	選擇清單	單一值或以逗號分隔的多個值	顯示完全符合任一值的記錄。 附註： 如需有關「等於任何」篩選條件的詳細資訊，請參閱此主題的「關於選擇清單欄位的篩選條件」區段。
大於	文字、數字或日期	單一值	擷取其中包含的值大於輸入值的記錄。
小於	文字、數字或日期	單一值	擷取包含值小於所輸入之值的記錄。
運算子			
AND	文字、數字或日期	兩個或多個條件	顯示所有給定條件都成立的記錄。 例如，輸入 <code>Close Date > 10/01/2003 AND Revenue > 500000</code> 將會傳回同時符合 <i>這兩個</i> 標準的記錄。
OR	文字、數字或日期	任何條件	顯示至少有一個條件成立的記錄。 例如，輸入 <code>Industry = Energy OR Billing State=CA</code> 就會傳回符合 <i>其中一個</i> 標準的記錄。

關於篩選值

當您搜尋記錄時，依您所選擇的篩選條件而定，必須輸入篩選值。

當您輸入搜尋的篩選值時，請依照這些準則：

- 使用逗號來分隔值清單中的值，並且搭配下列條件其中之一：
 - 包含所有值
 - 至少包含一個值
 - 不包含任何值
 - 等於任何
- 請勿在值中使用逗號，並且搭配下列條件其中之一：
 - 包含所有值
 - 至少包含一個值
 - 不包含任何值
 - 等於任何

逗號在值清單中將被視為分隔符號，因此無法在值本身當中使用。如果篩選條件的值包含逗號，請使用其他條件的組合來建立您想要的篩選條件。

- 對於數值，請勿使用逗號來表示值的千位數。
- 您可以搭配「至少包含一個值」條件來使用部分字詞。然而，搭配其他條件使用部分文字並不會擷取您想要的記錄。

附註：這項行為僅適用於使用「至少包含一個值」條件的篩選清單，而不適用於 Oracle CRM On Demand 中的其他區域。

- 對於日期，請以您公司使用的格式輸入，但是請包含四位數的年份，例如 2003。

- 對於幣別，請省略逗號和符號，例如美金符號 (\$)。

在篩選值中使用萬用字元

只有在篩選條件為「開頭是」的搜尋文字和電話欄位時，您才可以使用萬用字元 (* 和 ?)。

注意：如果配合大量資料使用星號字元 (*) 可能會導致效能減緩。

您可以在下列搜尋類型中使用萬用字元：

- 「進階」搜尋中的「搜尋準則」區段
- 「建立清單」和「調整清單」頁面中的「搜尋準則」區段
- 「清單」頁面上的「字母搜尋」
- 「清單」頁面上的「快速搜尋」
- 「動作」列中的「搜尋」區段

例如，您可以針對電話號碼欄位，搜尋特定區域代碼的電話號碼。若要執行這項作業，請按一下電話圖示，然後在「電話號碼」快顯中輸入區域代碼，然後在「本地號碼」欄位中輸入星號 (*) 萬用字元。

關於搜尋欄位的預設值

視管理員就該記錄類型為您的使用者角色設定的搜尋版面配置而定，可能會在下列位置自動為該記錄類型的搜尋欄位填入預設值：

- 動作列中的「目標搜尋」Applet。
- 「進階搜尋」準則表單。
- 當您建立新清單時，「新建清單」頁面的準則區段。

備註：當您調整現有清單時，搜尋欄位清單及這些搜尋欄位的條件與值是由目前的清單篩選器決定。

備註：對於「活動」記錄類型，可能會在動作列中的「目標搜尋」Applet，以及在「進階搜尋」準則表單中填入搜尋欄位，但當您建立「活動」記錄類型的新清單時，永不會預先選取或填入搜尋欄位。

您可以變更任何搜尋欄位的條件與值。

關於搜尋複選選擇清單

您可以搜尋並查詢複選選擇清單欄位的所有值。複選選擇清單是輸入記錄資訊時，可從中選取多個值的選擇清單。

複選選擇清單欄位在目標式搜尋結果和目標式搜尋篩選標準中是以資料欄的形式支援。

下表顯示篩選標準和篩選條件中的複選選擇清單值如何判斷搜尋中所找到的記錄：

- **包含所有值。**如果所有指定的篩選值都與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。
- **至少包含一個值。**如果任何指定的篩選值與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。
- **不包含任何值。**如果沒有任何指定的篩選值與所搜尋記錄的複選選擇清單值相符，就會找到該記錄。

關於關鍵字搜尋

您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用兩種搜尋類型：目標搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關目標搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)。

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用關鍵字搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)。

- **查尋視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查尋視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84)。
- **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：
 - 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
 - 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。
 如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#) (頁數 77)。

附註：在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為貴公司的預設搜尋類型也一樣。

如果您的公司管理員選擇關鍵字搜尋作為公司使用的搜尋類型，您只會在「動作列」與「查閱」視窗的「搜尋」區段中看見一個搜尋欄位。關鍵字搜尋所搜尋的對象是特定欄位，在這些欄位中搜尋與您在搜尋欄位中輸入的值相符的內容，此搜尋類型會顯示在任何已搜尋欄位中找到您所輸入文字字符串的所有記錄，搜尋的結果與在預設欄位使用 OR 條件時相同。舉例來說，對服務要求記錄進行關鍵字搜尋，並搜尋「服務編號」欄位及「主旨」欄位時，如果您在「動作列」的搜尋欄位中輸入的值是 1234，將顯示包含下列記錄的搜尋結果：

- 「服務編號」欄位中的值包含字串 1234 的所有記錄，例如服務要求編號 12345 與 01234。
- 「主題」欄位中的文字包含字串 1234 的所有記錄，例如問題中的產品編號為 1234 的顧客回報資料。

某些記錄類型不支援關鍵字搜尋。如需支援關鍵字搜尋的記錄類型清單，以及關於關鍵字搜尋中每種搜尋類型所搜尋之欄位的詳細資料，請參閱[關鍵字搜尋的預設搜尋欄位](#) (頁數 74)。

關鍵字搜尋的預設搜尋欄位

Oracle CRM On Demand 中有數個位置可讓您使用關鍵字搜尋，如下所示：

- **動作列的搜尋區段。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「動作」列的「搜尋」區段中為您公司使用關鍵字搜尋或目標搜尋。如需有關「動作」列中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[在動作列中搜尋記錄](#) (頁數 76)。
- **查尋視窗。**視您的公司管理員為您公司選取的搜尋類型而定，系統會在「查閱」視窗的「搜尋」區段中使用關鍵字搜尋或目標搜尋；您在此視窗中搜尋記錄後可連結至您正在使用的記錄。如需有關在「查閱」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查尋視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84)。
- **Oracle CRM On Demand 中的進階搜尋頁面。**在「進階搜尋」頁面中，搜尋類型取決於您所選取的選項，如下所示：
 - 如果您要搜尋多種記錄類型，則搜尋會是關鍵字搜尋。
 - 如果您搜尋單一記錄類型，則搜尋是目標搜尋。
 如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋](#) (頁數 77)。

附註：在「清單」頁面中使用「快速篩選」欄位的搜尋一律為目標搜尋，即使是已選取關鍵字搜尋作為您公司的預設搜尋類型時也一樣。

如需有關關鍵字搜尋與目標搜尋的詳細資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋](#) (頁數 73)與[關於目標搜尋](#) (頁數 66)。

所有記錄類型均支援目標式搜尋，但部份記錄類型不支援關鍵字搜尋。下表列出支援關鍵字搜尋的記錄類型。對於每種記錄類型，表格會顯示 Oracle CRM On Demand 在關鍵字搜尋中搜尋的欄位。

針對下列記錄類型	搜尋下列欄位
客戶	客戶名稱、地點
約會	主旨
宣傳活動	來源代碼、宣傳活動名稱

針對下列記錄類型	搜尋下列欄位
聯絡人	姓氏、名字、電子郵件
自訂物件 01	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2
自訂物件 02	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2
自訂物件 03	名稱、快速搜尋 1、快速搜尋 2
事件	名稱、地點
潛在客戶	姓氏、名字
機會	機會名稱
產品	產品名稱、產品分類、狀態
服務要求	服務要求編號、主旨
解決方案	解決方案 ID、標題
任務	主旨
使用者	姓氏、名字、電子郵件
Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有	
資金	資金名稱、狀態
資金要求	資金申請名稱、狀態
Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有	
合作夥伴	合作夥伴名稱、地點
Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有	
經銷商	名稱、地點
車輛	車輛識別碼
Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有	
事件	名稱、地點
Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有	

針對下列記錄類型	搜尋下列欄位
家庭	家庭名稱
投資組合	客戶編號

在動作列中搜尋記錄

您可以使用「動作」列的「搜尋」區段搜尋記錄。在建立新的客戶、聯絡人等之前，最好先判斷記錄是否已存在。您可以在「動作列」中「搜尋」區段的第一個欄位內，選取您要搜尋的記錄類型。您可以選取「全部」來搜尋所有記錄類型，或者您也可以選取個別的記錄類型。您可以設定「搜尋」區段的預設記錄類型。如需詳細資訊，請參閱[設定預設搜尋記錄類型 \(頁數 634\)](#)。

附註：您的使用者角色與您公司使用的搜尋類型會決定您在「動作」列的「搜尋」區段中可搜尋哪些記錄類型。

關於不同的搜尋類型

如果您搜尋單一記錄類型，搜尋結果會顯示在「清單」頁面中，接著您就可以使用記錄清單。您可以使用 Oracle CRM On Demand 的清單管理功能來進一步調整清單，並將搜尋結果儲存為新清單。如需有關管理記錄清單的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。如果您搜尋所有記錄類型，「搜尋結果」頁面會顯示搜尋中找到每種記錄類型的不同區段。當您使用文字式搜尋欄位進行搜尋時，搜尋不會區分大小寫，除非文字區分大小寫在輸入欄位中呈現灰色。當您按一下欄位時，呈現灰色的文字即會消失。

您也可以移至「進階搜尋」頁面，此頁面可讓您一次搜尋數個記錄類型，以及使用日期欄位進行搜尋。「進階搜尋」同時提供更好的篩選功能。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。

Oracle CRM On Demand 支援兩種搜尋類型：目標式搜尋與關鍵字搜尋。您的公司管理員可在公司資料檔頁面選取搜尋類型，以決定公司預設使用的搜尋類型。一般來說，目標式搜尋提供較好的查詢效能。如需有關目標搜尋與關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)與[關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)。

附註：只有進行目標式搜尋時，可能會在「動作列」的「搜尋」區段中顯示「工作簿」選取器。您可以使用「工作簿」選取器將搜尋縮小為僅搜尋屬於特定使用者工作簿 (通常是指使用者) 或自訂工作簿 (通常是指工作簿) 的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)。

搜尋僅傳回一筆記錄時應如何處理

您可指定若某筆記錄為搜尋所傳回的唯一記錄時，該記錄的顯示方式。記錄可直接於記錄「詳細資料」頁面中開啟，或可顯示於清單頁面。控制此行為的選項為「若只傳回一筆記錄，直接瀏覽至詳細資料頁面」，其位於您個人設定中動作列版面配置頁面的「快速搜尋選項」區段中。如需有關設定「動作」列版面配置的資訊，請參閱[變更動作列版面配置 \(頁數 647\)](#)。

下列程序說明如何在「動作」列中搜尋記錄。

在動作列中搜尋記錄

- 1 如果「動作」列為隱藏，請讓它顯示。
如需有關顯示與隱藏「動作列」的資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。
- 2 在「動作」列中「搜尋」區段的第一個欄位選取一個記錄類型，或選取「全部」以搜尋所有可供搜尋的記錄類型。
附註：當您選取可搜尋所有記錄類型的選項時，「自訂物件 01」、「自訂物件 02」及「自訂物件 03」記錄類型會包含在搜尋中，但不會包含「自訂物件 04」及以上的記錄類型。搜尋所有可供搜尋的記錄類型會比搜尋單一記錄類型慢。
- 3 根據您的設定，輸入您要在單一文字欄位或數個文字欄位中搜尋的值。
- 4 按一下「執行」。

提示：如果出現訊息指出您的搜尋要求已逾時，您可以使用「進階搜尋」來進一步調整準則。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。您也可以在此「訓練與支援」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊。若要存取「訓練與支援」網站，請在 **Oracle CRM On Demand** 每一頁面的頂端按一下「訓練與支援」全域連結。

- 5 在所要的記錄中按一下連結。
該記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。

使用進階搜尋

您可以在下列位置的「進階」連結中，執行單一記錄類型的進階搜尋：

- 動作列。
- 上階記錄上的相關記錄清單 (如果記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊)。
- 「查尋」視窗 (若啟用您公司的目標搜尋)。

您可以在動作列的「進階」連結中，執行多種記錄類型的進階搜尋。

您的使用者角色會決定您可以搜尋的記錄類型。「進階搜尋」頁面中可用的區段，會根據您選取了單一記錄類型或多種記錄類型進行搜尋，以及您開始搜尋的來源位置而變更。

如需有關進階搜尋的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 77\)](#)
- [關於相關記錄的進階搜尋 \(頁數 79\)](#)
- [關於多種記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)

如需執行進階搜尋的逐步程序，請參閱下列主題：

- [執行單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)
- [執行多種記錄類型的進階搜尋 \(頁數 83\)](#)

關於單一記錄類型的進階搜尋

您可以在下列位置的「進階」連結中，執行單一記錄類型的進階搜尋：

- 動作列。
- 上階記錄上的相關記錄清單 (如果記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊)。
- 「查尋」視窗 (若啟用您公司的目標搜尋)。

單一記錄類型的進階搜尋類似「動作列」之「搜尋」區段中的目標式搜尋。您可以使用多個欄位搜尋記錄類型。不過，進階搜尋也可讓您執行下列作業：

- 指定搜尋是否需區分大小寫。
- 選取您要搜尋的欄位。如需詳細資訊，請參閱本主題的「關於搜尋欄位」一節。
- 輸入定義篩選的條件、篩選值和運算子 (AND 或 OR)。

備註：在單一記錄類型的進階搜尋中，您不能使用等號 (=) 來搜尋完全符合項目。您必須改用「等於」條件或「等於任何」條件來搜尋完全符合項目。

- 指定要在搜尋結果中顯示的欄位。只有您在動作列的「進階」連結中執行搜尋時，才能使用此功能。
- 指定搜尋結果的初始排序順序。

關於搜尋欄位

您在動作列或「查尋」視窗的「進階」連結中，執行單一記錄類型的進階搜尋時，您的使用者角色會決定您可以搜尋的記錄類型，以及每個記錄類型的可搜尋欄位，如下所示：

- 如果公司管理員在根據記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中，未提供任何可用的搜尋欄位，則您無法為該記錄類型的進階搜尋指定任何搜尋準則。執行進階搜尋時若未設定任何搜尋準則，則會傳回該記錄類型中所有您的使用者角色與存取設定允許您看見的記錄。
- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則可搜尋在您公司管理員就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中的所有搜尋欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則您只能搜尋同時符合下列條件的欄位：
 - 欄位是在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中可用的搜尋欄位。
 - 根據該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面版面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面版面配置上顯示。

附註：動態版面配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面版面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

如需有關您在相關記錄清單的「進階」連結中執行進階搜尋時，Oracle CRM On Demand 如何決定您可搜尋哪些欄位的資訊，請參閱[關於相關記錄的進階搜尋 \(頁數 79\)](#)。

關於搜尋結果

單一記錄類型進階搜尋所傳回之記錄中顯示的欄位，是依您開始搜尋的來源位置與使用者角色來決定，如下所示：

- **在動作列的「進階」連結中搜尋。**您可以選取要在搜尋所傳回之記錄清單中顯示為資料欄的欄位。您的使用者角色會決定您可選取以顯示的欄位，如下所示：
 - 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您可以選取任何欄位，讓這些欄位在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。
 - 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則只有在欄位顯示在就記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上時，您才能選取該欄位，讓它在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。如果為您的角色定義了動態頁面版面配置，則該欄位必須在記錄類型的至少一個動態頁面版面配置上顯示。

搜尋結果會出現在「清單」頁面中。如果清單中有太多筆記錄，可以在「清單」頁面中篩選或調整清單。如需有關在「清單」頁面中篩選與調整清單的資訊，請參閱下列主題：

- [篩選清單 \(頁數 113\)](#)
- [在清單頁面內調整清單 \(頁數 114\)](#)

如需有關管理記錄清單的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

- **在相關記錄清單的「進階」連結中搜尋。**搜尋結果會出現在頁面中您按一下「進階」連結之處。上階記錄的「詳細資料」頁面上相關資訊區段的版面配置，會決定哪些欄位在傳回的記錄清單中會顯示為資料欄。
- **在「查尋」視窗的「進階」連結中搜尋。**搜尋結果會出現在「查尋」視窗中，且「查尋」視窗的版面配置會決定哪些欄位在記錄清單中會顯示為資料欄。在大部分的情況下，就記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置，會決定「查尋」視窗的版面配置。不過，有部分預先定義的「查尋」視窗不會受到使用者角色之搜尋版面配置的影響。

關於搜尋結果的排序順序

清單若無任何指定的排序欄位，就會自動依已顯示且可提供最佳效能的資料欄排序。因此，建議您不要為搜尋指定排序欄位。在標準應用程式中，單一記錄類型的「進階搜尋」頁面中會自動選取排序欄位，但您可以將該排序欄位取消選取。您的管理員可以針對使用者角色，設定記錄類型的搜尋版面配置，讓系統不會自動選取排序欄位。如需有關設定搜尋版面配置的資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

您可以視需要指定單一記錄類型進階搜尋所傳回之記錄清單的初始排序順序。您最多可以選取三個排序欄位。例如針對聯絡人清單，您可以選擇依序按姓氏、名字及部門來排序清單。對於這三個排序欄位，您可以指定要以遞增順序或遞減順序來排序記錄。

如果您指定排序順序，則最佳做法是使用限制最嚴格的可用欄位作為第一個排序欄位，尤其是對具有大量記錄的記錄類型進行搜尋時。例如，對「聯絡人」記錄類型的「電子郵件」欄位進行搜尋時，如果結果依「電子郵件」欄位而不是另一個欄位（例如「聯絡人姓氏」欄位）進行排序，此搜尋會較有效率。如果您從「動作列」啟動進階搜尋，則可以將欄位新增至搜尋結果，然後使用這些欄位作為排序欄位。

在您選取第一個排序欄位後，只有直接儲存在相同記錄上作為第一個排序欄位的排序欄位，可供您選取作為第二個與第三個排序欄位。例如，搜尋聯絡人時，您可以選取聯絡人的「名字」欄位作為第一個排序欄位。在此情況下，只有直接儲存在聯絡人記錄上的剩餘排序欄位，可供您選取作為第二個與第三個排序欄位。儲存於其他記錄上的欄位（如儲存於客戶記錄上的「客戶」欄位）無法使用。

備註：若是在「查尋」視窗的「進階」連結中搜尋，則只有「查尋」視窗中顯示的欄位，可供您選取作為進階搜尋中的排序欄位。

動作列中的搜尋僅傳回一筆記錄時應如何處理？

您可指定若某筆記錄為搜尋所傳回的唯一記錄時，該記錄的顯示方式。記錄可直接於記錄「詳細資料」頁面中開啟，或可顯示於清單頁面。控制此行為的選項為「若只傳回一筆記錄，直接瀏覽至詳細資料頁面」，其位於您個人設定中動作列版面配置頁面的「快速搜尋選項」區段中。此選項僅會套用至您在動作列的「進階」連結中執行之單一記錄類型的進階搜尋，以及您直接在動作列中執行的搜尋。該選項不會套用至您在相關記錄清單的「進階」連結中執行的搜尋，或您在「查尋」視窗的「進階」連結中執行的搜尋，或是多種記錄類型的搜尋。如需有關設定「動作列」版面配置的資訊，請參閱變更動作列版面配置（請參閱 [變更動作列配置](#) 頁數 647）。

如需執行單一記錄類型進階搜尋的逐步指示，請參閱[執行單一記錄類型的進階搜尋](#)（頁數 80）。

關於相關記錄的進階搜尋

如果記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示為頁標，且已在公司資料檔上勾選「啟用頁標的增強檢視」核取方塊，則您可以執行進階搜尋來調整相關記錄清單。例如，您可以執行連結至上階客戶記錄之聯絡人記錄的進階搜尋。您可以在清單的「進階」連結中開始搜尋（直接在上階記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段中，或在您按一下相關資訊區段之「顯示完整清單」連結時所開啟的「清單」頁面中）。

相關記錄的進階搜尋，與您按一下動作列中「進階」連結來執行的單一記錄類型進階搜尋類似，如[執行單一記錄類型的進階搜尋](#)（頁數 80）所述。不過，依據管理員如何設定您的使用者角色與搜尋版面配置，部分可在動作列之記錄類型進階搜尋中使用的搜尋欄位，可能無法在相同記錄類型之相關記錄進階搜尋中使用。此外，您無法選擇要在相關記錄搜尋結果中顯示為資料欄的欄位。搜尋結果會顯示上階記錄的「詳細資料」頁面上，相關資訊區段中出現的相同欄位。

Oracle CRM On Demand 會使用下列功能，來決定哪些欄位在指定記錄類型之相關記錄的進階搜尋中可供搜尋：

- 您角色中「搜尋與清單中的所有欄位」權限所適用的設定。
- 上階記錄的「詳細資料」頁面版面配置中，相關資訊區段的版面配置。例如，如果您搜尋連結至上階客戶記錄的聯絡人，則會考量就您的角色用於「客戶詳細資料」頁面版面配置的「聯絡人」相關資訊版面配置。
- 您角色之記錄類型所適用的「詳細資料」頁面版面配置。例如，如果您搜尋連結至上階客戶記錄的聯絡人，則會考量您角色之「聯絡人」記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置。
- 您角色之記錄類型所適用的搜尋版面配置。例如，如果您搜尋連結至上階客戶記錄的聯絡人，則會考量您角色之「聯絡人」記錄類型的搜尋版面配置。在搜尋版面配置中，視情況而定可考量使用下列項目：
 - 可用的搜尋欄位集。
 - 下列核取方塊：限制搜尋相關資訊版面配置中選取的欄位。如果欄位顯示在您執行搜尋的相關記錄清單中，則不會考量此核取方塊中的設定。不過，在某些情況下當欄位未顯示在相關記錄清單中，則會考量此核取方塊中的設定，以決定欄位是否可用作搜尋欄位以搜尋相關記錄，即使該欄位並未顯示在相關記錄清單中。

下表顯示權限與版面配置如何用來決定欄位是否可供搜尋相關記錄。右側的最終資料欄會顯示每個情況的結果。

搜尋與清單中的所有欄位權限	欄位是否會顯示在相關資訊區段中？	欄位是否會顯示在詳細資料頁面上？	欄位是否為搜尋版面配置中可用的搜尋欄位？	「限制搜尋相關資訊版面配置中選取的欄位」核取方塊	欄位是否可供搜尋相關記錄？
已啟用	是	不適用	是	不適用	是
已啟用	是	不適用	否	不適用	否
已啟用	否	不適用	是	已選取	否
已啟用	否	不適用	是	未選取	是
已啟用	否	不適用	否	不適用	否
已停用	是	是	是	不適用	是
已停用	是	是	否	不適用	否
已停用	是	否	不適用	不適用	否
已停用	否	是	是	已選取	否
已停用	否	是	是	未選取	是
已停用	否	是	否	不適用	否
已停用	否	否	不適用	不適用	否

關於多種記錄類型的進階搜尋

多種記錄類型的進階搜尋是關鍵字搜尋。您可以搜尋部分或所有支援關鍵字搜尋的記錄類型。若您使用進階搜尋來搜尋多種記錄類型，「搜尋結果」頁面會顯示搜尋中找到之每種記錄類型的不同區段。

備註：當您在記錄類型清單中選取「所有記錄類型」選項來進行搜尋時，搜尋中只會包含支援關鍵字搜尋的記錄類型。若要搜尋不支援關鍵字搜尋的記錄類型，您必須一次搜尋一種記錄類型。

如需有關關鍵字搜尋運作方式的詳細資訊，請參閱[關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)。如需執行多種記錄類型進階搜尋的逐步指示，請參閱[執行多種記錄類型的進階搜尋 \(頁數 83\)](#)。

執行單一記錄類型的進階搜尋

本主題說明如何執行下列任務：

- 在下列位置中開始單一記錄類型的進階搜尋：
 - 動作列
 - 查尋視窗
 - 相關記錄清單
- 完成進階搜尋。

下列程序說明如何在動作列中開始單一記錄類型的進階搜尋。

在動作列中開始單一記錄類型的進階搜尋

- 1 如果「動作列」為隱藏，請讓它顯示。如需有關顯示與隱藏「動作列」的資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。
- 2 在「動作列」的「搜尋」區段中，按一下「進階」。
- 3 在「進階搜尋」頁面中，執行下列作業：
 - a 選取「下列記錄類型」圓形按鈕。
 - b 勾選您要搜尋之記錄類型的核取方塊。
 - c 確定未勾選所有其他記錄類型的核取方塊。
- 4 在「搜尋範圍」區段中，選取下列其中一個選項：
 - 記錄集
 - 工作簿

備註：沒有負責人的記錄類型不會顯示「搜尋範圍」區段，例如，「產品」記錄類型與「使用者」記錄類型。「搜尋範圍」區段中的「工作簿」選項只有在您公司已啟用「工作簿」功能時才可使用。

- 5 如果您在「搜尋範圍」區段中選取「記錄集」選項，則選取下列其中一個項目來指定您要搜尋的記錄集：
 - **所有我可查看的記錄。**包括您至少擁有「檢視」存取權的記錄，由您的報告階層、角色的存取層級和共用記錄的存取層級所定義。

備註：當您選取此選項，公司資料檔上的「已啟用供管理者閱覽」選項與您使用者角色上的「可讀取所有記錄」設定會納入考量。若未在公司資料檔上選取「已啟用供管理者閱覽」選項，則在您選擇「我能檢視的所有記錄」選項時所搜尋的記錄集，會與您選取「我在團隊中的所有記錄」選項時所搜尋的記錄集相同，除非在您使用者角色上的相關記錄類型已選取「可讀取所有記錄」設定。
 - **我負責的所有記錄。**
 - **我在團隊中的所有記錄。**僅包含下列項目適用之篩選清單中的記錄：
 - 您負責該記錄。
 - 負責人透過「團隊」功能與您共用的記錄。
 - 透過客戶、活動、聯絡人、家庭、機會與投資組合的群組指派功能與您共用的記錄。
 - **我或下屬擁有的所有記錄。**包含您或您任何下屬負責的記錄。您選取此選項時，在公司資料檔中不會出現「已啟用供管理者閱覽」的選項。
 - **我或下屬在團隊中的所有記錄。**如果公司資料檔上已啟用「供管理者閱覽」，則包含您與任何下屬在團隊中的記錄。您選取此選項時，在公司資料檔中不會出現「已啟用供管理者閱覽」的選項。
 - **我的預設工作簿。**「工作簿」選取器的預設設定，由公司管理員所定義。
- 6 如果您在「搜尋範圍」區段中選取「工作簿」選項，則在「工作簿」選取器中選取工作簿、使用者或委任。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)。

下列程序說明如何從「查尋」視窗開始單一記錄類型的進階搜尋。

從「查尋」視窗開始單一記錄類型的進階搜尋

- 在「查尋」視窗中，按一下「進階」。

下列程序說明如何從相關記錄清單開始單一記錄類型的進階搜尋。

從相關記錄清單開始單一記錄類型的進階搜尋

- 1 在上階記錄的「詳細資料」頁面上，捲動至相關資訊區段。
- 2 在相關資訊區段中，按一下「進階」。

下列程序說明如何完成單一記錄類型的進階搜尋。此程序適用於您在「查尋」視窗的「進階」連結中，或是在相關記錄清單的「進階」連結中開始的進階搜尋，以及您在動作列的「進階」連結中開始的進階搜尋。

完成單一記錄類型的進階搜尋

- 1 必要時，請在「進階搜尋」頁面的「選擇是否區分大小寫」區段中，勾選「不區分大小寫」核取方塊。
如果勾選此核取方塊，則搜尋的特定欄位會變成不區分大小寫。這些欄位在「輸入搜尋準則」區段中會以藍色文字顯示。
- 2 在「輸入搜尋準則」區段中，執行下列作業：
 - a 從「欄位」清單中選取欄位。
如果您在動作列中開始搜尋，則會為此記錄類型以目標搜尋欄位預先填入這些欄位。如果您從「查尋」視窗或從相關記錄清單中開始搜尋，且已在「查尋」視窗或相關記錄清單中選取搜尋欄位，則會以您選取的搜尋欄位預先填入第一個準則欄位。
特定欄位會進行最佳化，以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在搜尋欄位清單中以綠色文字顯示。如果您的搜尋準則包含未最佳化以進行搜尋的欄位，則搜尋速度可能較慢。您最多可對 10 個欄位進行篩選。
 - 附註：**不論「不區分大小寫」核取方塊的設定為何，「輸入搜尋準則」區段中以紫色文字顯示的欄位一律不區分大小寫。這些欄位並未針對快速搜尋最佳化。
 - b 輸入定義篩選的條件、篩選值和運算子 (AND 或 OR)。
如需有關使用篩選條件的資訊，請參閱[關於篩選條件 \(頁數 68\)](#)。
 - 注意：**輸入「篩選值」時，請檢查以確定您遵循[關於篩選值 \(頁數 72\)](#)中所描述的規則。否則，您可能會找不到正確的記錄。

範例

客戶：如果您想要為位於加拿大而且年收益超過 \$100,000,000.00 美元的客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
年收益	大於	100000000	AND
國家	等於	加拿大	

潛在客戶：如果您想要針對潛在收益超過 \$100,000.00 美元而且評比為 A 或 B 的潛在客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
潛在收益	大於	100000	AND
評比	小於	C	

- 3 (僅限從「動作列」進行的搜尋) 在「顯示資料欄」區段中，將欄位從「可用欄位」清單移至「選取的欄位」清單，藉以選擇要在搜尋結果中顯示成資料欄的欄位。您可以使用向上和向下箭頭來變更選取之欄位的順序。
提示：在傳回記錄清單後，您可以將資料欄標題拖放至新位置，以快速變更資料欄在清單中的順序。您可以在變更資料欄順序後，選擇儲存該清單。
- 4 (選擇性) 在「排序順序」區段中，指定您想要的初始排序欄位與排序順序，如下所示：
 - 如果您不想要指定排序欄位，且如果系統已選取排序欄位，則請將排序欄位取消選取。
清單若無任何指定的排序欄位，就會自動依已顯示且可提供最佳效能的資料欄排序。因此，建議您不要為搜尋指定排序欄位。如需有關為搜尋結果指定排序順序的詳細資訊，請參閱[關於單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。
 - 如果您想要指定一或多個排序欄位，則請執行下列操作：

- a 在「排序依據」下拉式清單中，選取第一個排序欄位，然後按一下「遞增」或「遞減」來指定排序順序。
- b 視需要選取第二個與第三個排序欄位，然後指定這些欄位的排序順序。

特定欄位會進行最佳化，以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在排序欄位清單中以綠色文字顯示。如果您選取的欄位未如排序欄位般進行最佳化，則搜尋速度可能較慢。

備註：您無法在此步驟中，選取類型為核取方塊的欄位作為排序欄位。不過，建立清單之後，您可以按一下資料欄表頭，以根據核取方塊中的值排序欄位。

- 5 按一下「執行」。

提示：如果訊息表示您的搜尋要求已逾時，則進一步調整您的搜尋準則並重試。您也可以在此「訓練與支援」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊。若要存取「訓練與支援」網站，請在 **Oracle CRM On Demand** 每一頁面的頂端按一下「訓練與支援」全域連結。

相關主題

如需有關單一記錄類型進階搜尋的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 77\)](#)

執行多種記錄類型的進階搜尋

下列程序說明如何執行多種記錄類型的進階搜尋。

執行多種記錄類型的進階搜尋

- 1 如果「動作列」為隱藏，請讓它顯示。如需有關顯示與隱藏「動作列」的資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。
- 2 在「動作列」的「搜尋」區段中，按一下「進階」。
- 3 在「進階搜尋」頁面中，選取想要的選項，如下所示：
 - 選取「所有記錄類型」選項以搜尋支援關鍵字搜尋的所有記錄類型。此查詢速度較慢。
 - 選取「下列記錄類型」選項，然後勾選您要搜尋之每種記錄類型的核取方塊。
- 4 在「關鍵字」欄位中，輸入您要搜尋的值，或是將「關鍵字」欄位保留空白，以便僅依照您所提供的日期進行搜尋。

備註：在「關鍵字」欄位中，不需使用萬用字元 (*) 作為部分字詞，因為萬用字元會自動加入至使用者輸入內容的開頭與結尾。不支援使用等號 (=) 來搜尋完全符合項目。

- 5 如有需要，請輸入日期範圍 (年份請使用四位數，例如 2010)：
 - 若為「約會」，此日期會套用至「開始時間」(日期)。
 - 若為「任務」，此日期會套用至「到期日」。
 - 若為「機會」，此日期會套用至「結案日期」。
 - 若為所有其他記錄類型，此日期會套用至「建立日期」。

- 6 按一下「執行」。
- 系統就會顯示每種記錄類型的結果。

相關主題

如需有關多種記錄類型進階搜尋的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於多種記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)

在清單頁面中尋找記錄

使用下列程序尋找清單頁面中的記錄。

在清單頁面中尋找記錄

- 1 按一下您要尋找之記錄類型的頁標。
- 2 在記錄的「首頁」上，選取包含您嘗試尋找之記錄的篩選清單。
您也可透過「動作列」的「最愛清單」區段移至所需的清單 (若有的話)。
- 3 在「清單」頁面上可執行以下步驟：
 - 使用「字母搜尋」尋找記錄。

附註：如果您的使用者語言是韓文、日文、簡體中文或繁體中文，則沒有「文字搜尋」控制項可供使用。

 - 使用「快速篩選」欄位尋找記錄。
 - 按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。

如需有關使用「字母搜尋」與「快速篩選」欄位的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 在記錄中按一下您要使用的連結。
該記錄的「詳細資料」頁面隨即開啟。

在查尋視窗中搜尋記錄

使用「查尋」視窗可搜尋現有記錄，並選取要與目前所使用記錄相關聯的記錄。您通常會按一下欄位旁的「查尋」圖示來開啟「查尋」視窗。視您目前使用的記錄類型而定，您也可以按一下「記錄詳細資料」頁面中某個相關資訊區段的「新增」，來開啟「查尋」視窗。此外，如果智慧型關聯已啟用，則在某些狀況下「查尋」視窗會自動開啟。如需有關智慧型關聯的詳細資訊，請參閱[關於智慧型關聯與自動解決功能 \(頁數 88\)](#)。

「查尋」視窗的外觀與行為取決於下列項目：

- **為您公司啟用的搜尋類型。**視您的公司管理員為公司選取的搜尋類型為關鍵字搜尋或目標搜尋而定，影響「查尋」視窗的方式如下：
 - **如果啟用關鍵字搜尋：**會在「查尋」視窗中顯示單一文字欄位。您可以輸入搜尋準則，接著按下 [Enter] 或按一下「執行」來調整記錄清單。
 - 備註：**某些記錄類型不支援關鍵字搜尋。對於這些記錄類型，如果關鍵字搜尋是公司的預設搜尋類型，您可以在「查尋」視窗中執行目標搜尋。
 - **如果啟用目標搜尋：**會在「查尋」視窗中顯示「快速篩選」搜尋欄位。您可以輸入搜尋準則，接著按下 [Enter] 或按一下「執行」來調整記錄清單。此外也顯示「進階」連結。此連結會開啟「進階搜尋」頁面。如需有關進階搜尋的詳細資訊，請參閱[關於單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 77\)](#)與[執行單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)。如果您的公司使用工作簿，則也會顯示「工作簿」選取器。「工作簿」選取器可讓您將搜尋範圍縮小到屬於特定使用者或工作簿的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)。

建議採用的搜尋類型是目標搜尋。如需有關目標搜尋與關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱[關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)與[關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)。
- **查尋視窗中的關聯類型。**「查尋」視窗可以是單一關聯視窗，在此視窗中您可以選取一筆記錄以連結至目前所使用的記錄，此外也可以是多重關聯「查尋」視窗，可讓您選取多筆要與目前所使用記錄連結的記錄。例如，您可以使用下列方式將聯絡人連結至任務：
 - 在「任務詳細資料」頁面中，如果您要為任務新增主要聯絡人，可以按一下「主要聯絡人」欄位中的查尋圖示。在此情況下，單一關聯「查尋」視窗會開啟，您可以選取單一聯絡人作為任務的主要聯絡人。
 - 您可以在「任務詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中將多個聯絡人連結至任務。在此情況下，您可以按一下「聯絡人」相關資訊區段中的「新增」。多重關聯「查尋」視窗隨即開啟，您可以選取一或多個要連結至任務的聯絡人。
 - 如果您的公司管理員將「聯絡人」欄位新增至「任務詳細資料」頁面，則您可以按一下該欄位中的查尋圖示，將多個聯絡人連結至任務。多重關聯「查尋」視窗隨即開啟，您可以選取多個聯絡人。您選取的聯絡人列於「聯絡人」欄位，也列於「任務詳細資料」頁面上的「聯絡人」相關資訊區段。
- **您的公司管理員就記錄類型設定的搜尋版面配置。**例如，在您使用「查尋」視窗尋找要與聯絡人記錄連結的客戶記錄時，「查尋」視窗的外觀會取決於您使用者角色的「客戶」記錄搜尋版面配置。

- 公司資料檔上的「查尋視窗中的記錄類型清單」設定。此設定會決定您是否可在「查尋」視窗中，限制搜尋預先定義記錄清單。該設定的預設值為「已啟用」，可讓您在「查尋」視窗中限制搜尋。如需詳細資訊，請參閱本主題的「限制搜尋的清單」一節。

由搜尋版面配置控制的查尋視窗功能

您的公司管理員設定與指派給使用者角色的搜尋版面配置，決定了「查尋」視窗的行為，如下節所述。

快速篩選欄位

如果為您公司啟用的是目標搜尋，則您使用者角色的該記錄類型搜尋版面配置會決定您在「查尋」視窗中使用「快速篩選」欄位的方式，如下所述：

- 如果貴公司管理員讓搜尋版面配置中沒有任何可用的搜尋欄位，您便無法使用「快速篩選」。
- 一般而言，您可以使用公司管理員在搜尋版面配置中提供的可用搜尋欄位，來篩選「查尋」視窗中顯示的記錄清單。
但是，如果在「查尋」視窗中所顯示記錄清單的搜尋準則，包含的欄位不是在搜尋版面配置中定義的任何一個搜尋欄位，則您無法使用「快速篩選」。例如，如果您正在搜尋客戶記錄，且您的公司設定允許您限制搜尋預先定義記錄清單，則您可決定在「查尋」視窗中搜尋「所有顧客類型的客戶」清單。但是，「所有顧客類型的客戶」清單的搜尋欄位是「客戶類型」欄位。如果「客戶類型」欄位未作為您角色的搜尋欄位，則您無法在「查尋」視窗中篩選記錄清單。如需有關選取「查尋」視窗中預先定義之記錄清單的詳細資訊，請參閱本主題的「限制搜尋的清單」一節。
- 在標準應用程式中，每個「查尋」視窗會預先設定「快速篩選」中的預設搜尋欄位。不過，如果管理員在您使用者角色的該記錄類型搜尋版面配置中，勾選「第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋」核取方塊，則搜尋版面配置中目標搜尋欄位清單中的第一個欄位，會用作「快速篩選」中的預設搜尋欄位，除非您在開啟「查尋」視窗前，於記錄的「編輯」或「詳細資料」頁面的欄位中輸入值；在此情況下，則會使用「查尋」視窗已預先定義的預設搜尋欄位。
- 額外核取方塊「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」只能在「產品」記錄類型的搜尋版面配置中使用。此核取方塊中的設定會覆寫「第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋」核取方塊中的設定。下表顯示這些核取方塊中的設定值，如何決定「產品」記錄類型在「查尋」視窗中「快速篩選」的預設搜尋欄位。

將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位	第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋	快速篩選中的預設搜尋欄位	附註
已選取	未選取 或 已選取	事業群	如果使用者記錄上已指定主要事業群，則「快速篩選」中的篩選值欄位會填入主要事業群。如果未為您指定主要事業群，則建議您從「產品查尋」視窗中選取事業群，來搜尋特定事業群中的產品。如果您未選取事業群，則按一下「執行」來完成搜尋時，Oracle CRM On Demand 會在搜尋結果中顯示所有產品。
未選取	未選取	產品名稱	除非管理員選擇事業群作為產品搜尋版面配置中的搜尋欄位，否則「事業群」欄位無法在「快速篩選」中使用。
未選取	已選取	搜尋版面配置中目標搜尋欄位清單中的第一個欄位。	除非管理員選擇事業群作為產品搜尋版面配置中的搜尋欄位，否則「事業群」欄位無法在「快速篩選」中使用。

如需有關搜尋版面配置設定值如何影響「產品」記錄類型之「查尋」視窗的詳細資訊，請參閱[建立產品搜尋版面配置時的考量 \(頁數 1113\)](#)。

預先填入的記錄清單

如果您的公司管理員在記錄類型的搜尋版面配置上選取「查尋視窗開啟時顯示搜尋結果」選項，則「查尋」視窗在開啟時會填入記錄清單。如果此選項未啟用，則「查尋」視窗開啟時不會顯示記錄，您必須指定搜尋準則以尋找所要的記錄。

上下文關聯清單

如果公司資料檔上的「查尋視窗中的記錄類型清單」設定值為「已啟用」，則您的公司管理員可設定記錄類型的搜尋版面配置，以指定在記錄類型的「查尋」視窗左上角的記錄類型「清單」欄位中，是否要在系統清單與自訂清單前，顯示任何可用上下文關聯清單。上下文關聯清單是預先定義的記錄集，最可能包含您要的記錄。如需有關「查尋」視窗中記錄類型「清單」欄位的詳細資訊，請參閱本主題的「限制搜尋的清單」一節。

顯示的資料欄

在大部分的情況下，搜尋版面配置可決定哪些欄位會在「查尋」視窗的記錄清單中顯示為資料欄。然而，有部分預先定義的「查尋」視窗不會受到搜尋版面配置的影響。

限制搜尋的清單

視您的公司設定而定，您可能可以在「查尋」視窗中，限制搜尋預先定義記錄清單。此外，視您正在搜尋之記錄的內容而定，您可能可以限制搜尋上下文關聯清單。將搜尋限制於某一記錄清單的功能，是由公司資料檔上的「查尋視窗中的記錄類型清單」設定所決定。如果公司資料檔上的「查尋視窗中的記錄類型清單」設定為「已啟用」，您可用來限制其搜尋的預先定義清單集，可在最上層記錄類型的所有「查尋」視窗的記錄類型欄位中使用，其中記錄類型是您搜尋的記錄類型名稱。記錄類型「清單」欄位中您可使用的預先定義清單集，可包含標準清單與自訂清單，也包含任何可用上下文關聯清單。

依預設，可在最上層記錄類型的「清單」頁面與「首頁」中使用的所有標準清單與自訂清單，也可在「查尋」視窗中用於該記錄類型。不過，您的公司管理員可決定您使用者角色可使用的清單，而您可以選擇要在清單集中顯示哪些可用清單。如需詳細資訊，請參閱[變更記錄類型的清單集 \(頁數 118\)](#)。

附註：如果記錄類型「清單」欄位可在「查閱」視窗中使用，則「查閱」視窗開啟時，在記錄類型「清單」欄位中，清單集的第一個清單依預設為啟用。如果某些上下文關聯清單可在「查閱」視窗中使用，且在「查閱」視窗的記錄類型「清單」欄位中，您使用者角色的搜尋版面配置指定上下文關聯清單顯示在清單集頂端，則「查閱」視窗開啟時，第一個可用上下文關聯清單依預設為啟用。如果記錄類型「清單」欄位無法在「查閱」視窗中使用，則在「查閱」視窗中，指定記錄類型的記錄初始搜尋，會在您可以存取之該記錄類型的所有記錄上執行。

在「查尋」視窗中啟用的清單，會決定在「查尋」視窗中搜尋的記錄集篩選，即使在「查尋」視窗中不會顯示記錄。您在「查尋」視窗中套用的任何其他篩選，均會套用至選取之清單中的記錄集。例如，假設您具有下列設定：

- 公司資料檔上的「查尋視窗中的記錄類型清單」設定值為「已啟用」，因此可在「查尋」視窗中使用預先定義清單集。
- 您具有稱為我所有加州的聯絡人的自訂清單，會顯示「州」欄位中值為加州的所有聯絡人。
- 我所有加州的聯絡人清單是您記錄類型的清單集中的第一個清單。
- 在您角色的「聯絡人」記錄類型的搜尋版面配置中，您的公司管理員已指定開啟「查尋」視窗時不填入，且上下文關聯清單不會顯示於清單集頂端。

在此情況下，您開啟「聯絡人」記錄類型的「查尋」視窗時，會啟用我所有加州的聯絡人清單，即使在「查尋」視窗中不會顯示記錄。如果您在「名字」篩選欄位中輸入 Jane 並按一下「執行」，則在「查尋」視窗中會傳回「州」欄位中值為加州，且「名字」欄位中值為 Jane 的所有聯絡人。如果您決定搜尋名字為 Jane 的不同聯絡人記錄清單，可以在記錄類型「清單」欄位中選取該清單，然後按一下「執行」。

備註：您開啟「查尋」視窗以搜尋聯絡人來連結至另一種記錄類型的記錄，可在記錄類型清單欄位中使用「常用聯絡人」清單。您可選取常用聯絡人以將該聯絡人連結至上階記錄。

關於上下文關聯清單

下列是某些您在「查尋」視窗中或許可使用的上下文關聯清單：

- 在「任務編輯」頁面中，如果您在「客戶」欄位中選取有效的值，並開啟「主要聯絡人」欄位的「查尋」視窗，則下列清單可作為上下文關聯清單：
 - 「相關客戶為主要客戶的聯絡人」清單。此清單包含所選取客戶為主要客戶的所有聯絡人。

備註：在第 25 版之前的版本中，*相關客戶為主要客戶的聯絡人*清單原名為*相關客戶的聯絡人*。

 - 「相關客戶的所有聯絡人」清單。此清單包含連結至所選取客戶的所有聯絡人，不論所選取客戶是否為聯絡人的主要客戶。
- 備註：**除了多重關聯「查尋」視窗外，在具備可用「相關客戶為主要客戶的聯絡人」清單的所有「查尋」視窗中，「相關客戶的所有聯絡人」清單均可使用。如果「查尋」視窗為多重關聯視窗，則可使用「相關客戶為主要客戶的聯絡人」清單，但無法使用「相關客戶的所有聯絡人」清單。
- 例如，在「任務編輯」頁面中，如果您在「聯絡人」欄位中選取一個有效值，並開啟了「服務要求」欄位的「查尋」視窗，則「相關聯絡人」清單會作為上下文關聯清單。
 - 在「任務編輯」頁面中，如果您在「機會」欄位中選取有效值並開啟「自訂物件 01」欄位的「查尋」視窗，則相關機會作為主要清單的「自訂物件 01」可能會作為上下文關聯清單來使用。
 - 例如，在「服務要求編輯」頁面中，如果您在「聯絡人」欄位中選取一個有效值，並開啟了「財務帳戶」欄位的「查尋」視窗，則「相關聯絡人財務帳戶」清單會作為上下文關聯清單。
 - 例如，在「潛在客戶編輯」頁面中，如果您在「客戶」欄位中選取一個有效值，並開啟了「財務帳戶」欄位的「查尋」視窗，則「相關客戶財務帳戶」清單會作為上下文關聯清單。

在查尋視窗中搜尋與選取記錄

此程序說明如何搜尋與選取記錄。

備註：在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中，當合作夥伴組織的使用者在「查尋」視窗中搜尋使用者時，除非執行搜尋的使用者角色中已啟用「檢視查尋中的品牌負責人使用者」權限，否則搜尋永不會傳回品牌負責人公司的使用者。如果合作夥伴組織中使用者的角色已啟用「檢視查尋中的品牌負責人使用者」權限，「查尋」視窗中的搜尋就可以傳回品牌負責人公司的使用者，並可由合作夥伴組織的使用者選取。其角色具有「管理 PRM 存取權」權限的使用者，能為其他角色啟用「檢視查尋中的品牌負責人使用者」權限。

在查尋視窗中搜尋與選取記錄

- 1 在「查尋」視窗中，視記錄類型與您公司管理員設定搜尋功能的方式而定，您可以使用以下部分或所有方式搜尋一或多筆記錄：
 - 在「查尋」視窗的記錄類型清單欄位中，選取預先定義清單以將搜尋限制在該清單中的記錄，然後按一下「執行」。
 - 使用「快速篩選」欄位篩選清單。

備註：您每一次在「查尋」視窗中，將篩選條件套用至某個記錄清單時，系統只會搜尋清單中的記錄。因此，如果您將第二個篩選條件套用至您已經篩選的清單，則在您套用第二個篩選條件時，系統只會搜尋由第一個篩選條件傳回的記錄。如果您想要清除所有篩選條件，請按一下「清除」按鈕。您按一下「清除」後，您原先選取來套用至清單的所有篩選條件都會自清單移除，且「快速篩選」欄位將會重設為空白。您隨後即可視需要套用新篩選條件至清單。

 - 如果已啟用目標搜尋，請按一下「進階」連結以執行進階搜尋。如需詳細資訊，請參閱[關於單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 77\)](#)與[執行單一記錄類型的進階搜尋 \(頁數 80\)](#)。
 - 按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。

備註：對某些記錄類型來說，您也可以按一下「新建」建立新的記錄。新記錄會新增至清單。
- 2 選取您要的記錄，如下：
 - 如果「查尋」視窗是單一關聯視窗，請為您所需的記錄按一下「選取」。
 - 如果「查尋」視窗是多關聯視窗，請為您所需的每一筆記錄按一下「選取」。這些記錄就會從「可選取的記錄」清單移至「已選取的記錄」清單。在選取所有所需的記錄後，請按一下「確定」。

備註：在「查尋」視窗中，按一下「清除現有值」來移除已選取的資訊，並將欄位保留空白。但是，如果智慧型關聯已開啟，就無法使用「清除現有值」按鈕。如需有關智慧型關聯的詳細資訊，請參閱[關於智慧型關聯與自動解決功能 \(頁數 88\)](#)。

關於智慧型關聯與自動解決功能

Oracle CRM On Demand 中的 **智慧型關聯** 為自動搜尋，可讓您更容易將不同記錄類型的記錄 (如客戶、聯絡人、機會、活動等等) 互相聯結。智慧型關聯功能是由搜尋版面配置上的「已啟用自動解決」核取方塊控制，如需詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

啟用智慧型關聯後，您可以在適當欄位中，輸入要與主要記錄產生關聯之記錄的部分或全部名稱，然後允許 Oracle CRM On Demand 自動解決關聯。您嘗試儲存變更時，Oracle CRM On Demand 會搜尋您輸入之名稱的相符項。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一的符合記錄，則會使用該記錄，並儲存您的變更。如果 Oracle CRM On Demand 找不到相符項目或找到多個可能的相符項目，系統就會顯示「查尋」視窗，讓您可以在其中執行其他搜尋，然後選取適當的記錄。

例如，您要將客戶與任務產生關聯時，可以在「任務詳細資料」頁面上的「客戶名稱」欄位中輸入客戶的名稱。您嘗試儲存變更時，Oracle CRM On Demand 會搜尋相符的客戶。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一相符的客戶，便會使用該客戶。如果 Oracle CRM On Demand 找不到相符的客戶，或者找到多個可能相符的客戶，「查尋」視窗便會開啟。在「查尋」視窗中您可以執行額外的搜尋，並選取適當的客戶。如需有關使用「查尋」視窗的詳細資訊，請參閱[在查尋視窗中搜尋記錄 \(頁數 84\)](#)。

如果未啟用智慧型關聯，或您不知道要與使用中記錄產生關聯之記錄的名稱，則您必須按一下欄位旁的「查尋」圖示來開啟「查尋」視窗。在「查尋」視窗中，您可以搜尋要與使用中記錄產生關聯的記錄。

附註：單一關聯「查尋」視窗可用時，即可套用智慧型關聯。在多關聯「查尋」視窗可供使用之處，智慧型關聯則不適用。

使用工作簿選取器

「工作簿」選取器能讓您將搜尋範圍縮小至特定的使用者工作簿或自訂工作簿。在「工作簿」選取器的內容下，自訂工作簿即指工作簿。

工作簿選取器顯示於何處？

「工作簿」選取器會在下列項目中顯示：

- 「動作」列中的「搜尋」區段
- 「查尋」視窗
- 進階搜尋中的「搜尋範圍」區段
- 清單頁面
- 「分析」頁標

只有在下列條件適用時，才會顯示「工作簿」選取器：

- 在公司資料檔中啟用「顯示工作簿選取器」選項。
- 工作簿支援記錄類型。

如需有關工作簿支援的記錄類型之資訊，請參閱[工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)。

您可以使用工作簿選取器來限制您的搜尋

「工作簿」選取器可讓您限制搜尋至特定使用者或工作簿。因此，「工作簿」選取器會顯示使用者階層和工作簿階層，而以「全部」為階層的最頂端。大部分員工只能看到使用者階層，因為根據預設，自訂工作簿功能並未啟用。

對於報表與儀表板，只有在公司資料檔的「歷史主題區域」設定中選取「全部皆可閱覽」時，才會顯示工作簿階層。

工作簿階層中的層級

您使用「工作簿」選取器來限制搜尋記錄，或限制報表中的資料時，可以在「工作簿」選取器中檢視、展開及收合自訂工作簿階層的特定層級，如下所示：

- 在標準應用程式中，「工作簿」選取器會顯示階層中您可存取的一或多個最高層工作簿，且您可以展開與收合該階層層級以及其下的每個層級。您可存取之層級上方的階層層次不會顯示。
 - 如果管理員在公司資料檔上勾選「在工作簿選取器中顯示上階工作簿階層」核取方塊，則會發生下列情況：
 - 您可存取的一或多個最高層工作簿即會顯示。您可以展開與收合該階層層級以及其下的每個層級。
 - 在您可存取之層級上方的每個階層層級，會顯示其下子工作簿的上階。如果您的使用者角色已勾選「工作簿」記錄類型的「可讀取所有記錄」核取方塊，則您可以展開與收合所顯示的所有階層層級，否則，您只能展開與收合您可存取的階層層級，以及其下的層級。
- 您可存取之工作簿的名稱，會以工作簿選取器的預設文字顏色顯示。任何所顯示但您無法存取之工作簿的名稱會以紅色顯示。

備註：您使用「工作簿」選取器來選取工作簿的原因並非為了限制搜尋，或限制報表中的資料時，所有自訂工作簿 (包含您無法存取的工作簿) 會顯示在「工作簿」選取器中，且所有工作簿的名稱會以預設文字顏色顯示。例如，您使用「工作簿」選取器來選取要指定給記錄的工作簿時，所有工作簿會顯示在「工作簿」選取器中。

您展開工作簿階層時，如果在該階層有超過 500 個工作簿，工作簿會以 500 為一組來分類。一組工作簿標籤會顯示第一個工作簿的名稱與最後一個工作簿的名稱。您可以展開適合的工作簿集以尋找您想要的工作簿。最後一組工作簿可以包含最多 500 個工作簿。

工作簿選取器中的預設工作簿

使用者記錄上的設定值會決定您在「工作簿」選取器中，依預設會看到的工作簿。如需有關「工作簿」選取器中預設工作簿的資訊，請參閱更新您的個人詳細資料 (請參閱 [更新個人詳細資料](#) 頁數 626) 中下列欄位的描述：

- 預設工作簿
- 分析的預設工作簿
- 保留預設工作簿

在工作簿選取器中選取工作簿時適用的考量

在「工作簿」選取器中選取工作簿時，適用下列考量：

- 您選取的工作簿有子工作簿時，便會選取上階工作簿及其所有的子工作簿。
- 注意：**為了達到最佳效能，請只在絕對必要時，才包含子工作簿。
- 每個使用者都有一組預設工作簿。如果您選取「全部」，則所有適用於您和您的下屬 (如果有的話) 的工作簿都會選取。
 - 在「使用者」階層之內，您可以選擇已將存取權委派給您的使用者，或者組織中的使用者。
 - 選取工作簿或使用者之後，按一下「確定」，工作簿或使用者的名稱就會顯示在「工作簿」選取器中。加號 (+) 表示階層中的下層項目也已選取。
 - 您可以使用「包含子項目」核取方塊，控制是否在各自的階層中包括子工作簿或下屬。

備註：在系統建立有效的合作夥伴時自動建立的工作簿，僅會顯示在「合作夥伴」記錄類型的「工作簿」選取器中。

使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄

除了在動作列的「搜尋」區段中搜尋記錄之外，如果公司管理員已在動作列或全域標頭中設定「增強關鍵字搜尋」區段，您也可使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄。您可以使用增強關鍵字搜尋來尋找下列記錄類型：

- 客戶
- 約會
- 聯絡人
- 機會
- 任務

輸入搜尋字串時，增強關鍵字搜尋功能會嘗試在數個索引鍵欄位中尋找該字串，以針對您正在搜尋的記錄類型找出您可檢視的所有記錄。例如，如果您搜尋客戶，則增強關鍵字搜尋會搜尋「客戶名稱」、「地點」及「帳單城市」欄位，以尋找所需的客戶。例如，假設您有三筆客戶記錄，第一筆的「地點」欄位設為 **San Francisco**，第二筆與第三筆的「地點」欄位設為 **San Mateo**。如果您輸入 **San** 作為搜尋字串，則增強關鍵字搜尋會傳回所有三筆客戶記錄。不過，如果您搜尋 **San Mateo**，則搜尋僅會傳回第二筆與第三筆客戶記錄。如需增強關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱「關於增強關鍵字搜尋」。

如果公司管理員就記錄類型，為指定給您角色的搜尋版面配置選取「以選取的搜尋結果欄位設定增強關鍵字搜尋」選項，則該類型記錄的增強搜尋會顯示搜尋版面配置中所定義的一組結果欄位。否則，增強搜尋時會顯示記錄類型的索引鍵欄位。例如，如果管理員在「搜尋版面配置精靈」中僅設定聯絡人的名字、姓氏及客戶欄位，則搜尋作業在您搜尋聯絡人時，只會在搜尋結果頁面中列出這些欄位。

開始之前。若要完成下列程序，公司管理員必須執行下列其中一項作業：

- 設定動作列的「增強關鍵字搜尋」區段。
- 如果您使用的是現代樣式介面，請在全域標頭的搜尋圖示中設定「增強關鍵字搜尋」區段。

使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄

- 1 瀏覽至動作列或全域標頭中的「增強關鍵字搜尋」區段，如下所示：
 - 如果管理員已在動作列中設定「增強關鍵字搜尋」區段，則瀏覽至動作列中的該區段。如需有關顯示與隱藏「動作列」的資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。
 - 如果您使用的是現代樣式使用者介面，且管理員已在全域標頭的搜尋圖示中設定「增強關鍵字搜尋」區段，請按一下搜尋圖示並瀏覽至「增強關鍵字搜尋」區段。
- 2 在「增強關鍵字搜尋」區段中，選取記錄類型。

備註：增強關鍵字搜尋僅支援「客戶」、「約會」、「聯絡人」、「機會」及「任務」記錄類型。「增強關鍵字搜尋」區段中預設顯示的記錄類型是由使用者其「個人詳細資料」頁面中的「預設搜尋記錄類型」欄位所設定。

提示：若要查看增強關鍵字搜尋功能依記錄類型所搜尋的欄位，請選取記錄類型，然後將滑鼠移至搜尋欄位旁的工具提示圖示上方。

- 3 在搜尋欄位中輸入您要搜尋的字串。
- 4 按一下「執行」或「進階搜尋」。

提示：如果出現訊息指出您的搜尋要求已逾時，您可以使用「進階搜尋」來進一步調整準則。如需詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。您也可以在此「訓練與支援」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊。若要存取「訓練與支援」網站，請在 **Oracle CRM On Demand** 中每一頁面的頂端按一下「訓練與支援」全域連結，然後按一下想要之記錄中的連結。

- 如果您已按一下「執行」，則可以按一下您要為其開啟「詳細資料」頁面的記錄連結。
- 如果您已按一下「進階搜尋」，則「進階搜尋」頁面會開啟並顯示您在步驟 2 中選取的記錄類型。記錄類型是在「進階搜尋頁面」上預先選取的。
您隨後可在「進階搜尋」頁面中完成輸入搜尋參數與條件。如需有關使用進階搜尋的詳細資訊，請參閱[使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於增強關鍵字搜尋 \(頁數 91\)](#)
- [尋找記錄 \(頁數 66\)](#)
- [關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)
- [關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)
- [在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)
- [使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)

關於增強關鍵字搜尋

除了目標搜尋與關鍵字搜尋之外，Oracle CRM On Demand 還支援增強關鍵字搜尋。除了使用完全相符來尋找記錄之外，增強關鍵字搜尋還可以尋找所含字串與輸入之搜尋字串類似的記錄。此搜尋可將記錄與您輸入的精確搜尋字串進行比對，不受字串順序或字串是使用空格或標點符號加以分隔的影響。此功能可根據字詞的語言字根來比對記錄，也可比對拼法相近的字詞。

目標搜尋通常會提供比增強關鍵字搜尋更好的效能。如果您已知要搜尋的精確字串，請在使用者介面中使用「搜尋」或「進階搜尋」區段中提供的目標搜尋，而非「增強關鍵字搜尋」區段。如果您不確定精確字串且想要尋找類似的記錄，則使用增強關鍵字搜尋。

增強關鍵字搜尋包含一個搜尋欄位，用來搜尋包含支援欄位的所選記錄類型，如下表所示。

記錄類型	增強關鍵字搜尋中包含的欄位
客戶	- 客戶名稱 - 地點 - 帳單城市
約會	主旨
聯絡人	- 聯絡人名字 - 聯絡人姓氏 - 電子郵件 - 聯絡人城市
機會	機會名稱
任務	主旨

每個記錄類型都會在「增強關鍵字搜尋」區段中的工具提示顯示該記錄類型支援的欄位。例如，如果您在搜尋「客戶」時輸入 *Sunnyvale*，則增強關鍵字搜尋會在所有您可存取之客戶的「客戶名稱」、「地點」及「帳單城市」欄位中尋找 *Sunnyvale*。此搜尋會顯示包含您在受支援搜尋欄位中所輸入搜尋字串的全部記錄。

增強關鍵字搜尋的特性

本主題說明增強關鍵字搜尋的特性。

- 搜尋會執行下列字詞比對：
 - 字詞完全相符比對
搜尋包含完全相符搜尋字串的記錄，也就是與搜尋中所輸入字串的拼寫完全相同。
 - 累積比對
搜尋至少包含搜尋字串中一個項目的記錄，並依累積分數排列傳回的記錄；累積分數是根據搜尋字串相符項目的數目與出現頻率來決定。例如，搜尋 *First National Bank of Arizona* 時，*Arizona First National Bank* 記錄 (包含四個相符字串值) 的傳回優先順序會高於 *First National Bank* 記錄 (只含三個相符字串值)。
 - 詞幹比對
搜尋的記錄包含具有與查詢字串相同語言字根的值。例如，搜尋 *Manufacturer*，除了會傳回包含 *Manufacturer* 的記錄之外，還會傳回包含 *Manufacturing* 或 *Manufactured* 的記錄。(僅英文支援詞幹比對。)
 - 模糊比對
搜尋的記錄所包含字詞的拼寫與所指定搜尋字串中的字詞拼寫相似。例如，若搜尋 *Oracle* 時拼錯為 *Orcale*，會尋找包含 *Oracle* 的記錄。(僅英文支援模糊比對。)
- 搜尋區分大小寫 (例如，搜尋 *Bella* 時會傳回 *Bella* 或 *bella*)
- 搜尋會忽略下列項目：

- 變音符號，例如搜尋 *Velka* 時會傳回 *Vel'ká*

- 標點符號，包括：

- 撇號 (')
- 方括號 ([])
- 角括號 (< >)
- 大括號 ({ })
- 括號 (())
- 冒號 (:)
- 逗號 (,)
- 破折號 (- —)
- 省略號 (… ……)
- 驚嘆號 (!)
- 句號 (.)
- 連字號 (-)
- 問號 (?)
- 引號 (‘ ’ “ ” ' ")
- 分號 (;)
- 斜線 (/)

- 干擾字

搜尋查詢時，增強關鍵字搜尋會忽略下列語言的干擾字：英文、丹麥文、荷蘭文、芬蘭文、法文、德文、義大利文、葡萄牙文、西班牙文及瑞典文。干擾字是指對搜尋無用的常用字，可忽略以節省搜尋時間。在英文中，干擾字的範例包括 *or*、*and* 或 *the* 之類的字詞。

- 增強關鍵字搜尋需要特殊化的搜尋索引。來自 Oracle CRM On Demand 的資料會在不同時間間隔內與搜尋索引同步化，因此，您可能會發現最近新增或修改的記錄要在稍後才會出現。
- 因為增強關鍵字搜尋是一種複雜的搜尋，搜尋效能可能會因搜尋條件與資料品質不同而改變。建議您以較精細的搜尋條件進行搜尋，或在知曉要搜尋的準確字串或欄位時使用「進階搜尋」。

預鍵入支援

增強關鍵字搜尋支援預鍵入搜尋。預鍵入搜尋是在「最近使用的項目」清單中，根據您所搜尋的特定記錄類型，搜尋支援欄位中包含搜尋字串的記錄。預鍵入搜尋不區分大小寫且忽略變音符號，相符項目可能位在欄位值的開頭、子字串或者結尾中。

支援下列最近使用的項目清單：

- 我最近檢視的記錄類型
- 我最近建立的記錄類型
- 我最近修改的記錄類型

輸入搜尋字串時，預鍵入搜尋會在「增強關鍵字搜尋」區段的旁開啟小型的「最近使用的項目」視窗。此視窗根據所輸入的搜尋字串字元，列出包含相符字串的所有記錄；最多 10 筆記錄。預鍵入搜尋會在您輸入搜尋字串時一次比對一個字元，並以粗體顯示。視窗中列出的項目會顯示記錄名稱，並在記錄名稱後面的括號 [()] 中顯示支援的欄位名稱。記錄名稱衍生自下表所示的欄位。

記錄類型	用以衍生記錄名稱的顯示欄位
客戶	客戶名稱
約會	主旨
聯絡人	名字姓氏
機會	機會名稱
任務	主旨

如果搜尋字串符合支援欄位中的某個值，則會以粗體顯示相符的值。例如，如果客戶記錄的「地點」欄位包含該值，則視窗會顯示：客戶名稱 (**地點**、帳單城市)。例如，您可使用下表顯示的設定值來建立三個客戶。

客戶名稱	地點	帳單城市
Account1	加州	Sunnyvale
Account2	加州	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

如果您要搜尋 *Sunnyvale* 的客戶，則輸入 *S* 時，「最近使用的項目」視窗會顯示如下：

Account3 (Sunnyside, Sunnyside)
 Account2 (California, **Sunnyvale**)
 Account1 (California, **Sunnyvale**)

您輸入 *Sunnyv* 時，「最近使用的項目」視窗會顯示如下：

Account2 (California, **Sunnyvale**)
 Account1 (California, **Sunnyvale**)

此搜尋傳回在「最近檢視的客戶」、「最近建立的客戶」及「最近修改的客戶」清單的「客戶名稱」、「地點」或「帳單城市」欄位中，包含 **Sunnyvale** 的客戶記錄。按一下「最近使用的項目」視窗中傳回的任何記錄，即會開啟該記錄的「詳細資料」頁面。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄 \(頁數 89\)](#)
- [尋找記錄 \(頁數 66\)](#)
- [關於目標搜尋 \(頁數 66\)](#)
- [關於關鍵字搜尋 \(頁數 73\)](#)
- [在動作列中搜尋記錄 \(頁數 76\)](#)
- [使用進階搜尋 \(頁數 77\)](#)

複製記錄

對於大多數的記錄類型，您可以透過複製現有的記錄來建立新記錄。當您複製記錄時，記錄中某些欄位的值會複製到新的記錄。您的公司管理員會決定可複製到新記錄的欄位值。但是，在您複製的記錄與任何其他記錄之間的任何連結則不會複製到新記錄。

複製記錄時，您可以變更複製到新記錄的值，並可在未複製原始記錄值的欄位中新增值。

下列程序說明如何複製記錄。

複製記錄

- 1 找到您要複製的記錄。
如需有關尋找記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄類型的「清單」頁面中，按一下您要複製記錄的名稱連結。
提示：許多記錄類型的「清單」頁面中有「複製」選項，如果有的話，請選取「清單」頁面的「複製」選項，然後跳到步驟 4。
- 3 在記錄的「詳細資料」頁面上按一下「複製」。
- 4 在「編輯」頁面上輸入新記錄的詳細資料。
您可以編輯從原始記錄複製的值，並在空白欄位中輸入值。
- 5 儲存新記錄。

預覽記錄

如果記錄預覽功能已啟用，您就可以從 Oracle CRM On Demand 中的多處記錄連結來預覽記錄，包括下列位置：

- 我的首頁
- 記錄首頁
- 記錄清單頁面
- 記錄的詳細資料頁面 (包含相關記錄的清單)
- 動作列
- 放在地圖上的圖釘，指出鄰近搜尋所傳回地址的地點。如需執行鄰近搜尋的詳細資訊，請參閱[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)。

根據您的記錄預覽設定，您可經由以下其中一種方式開啟預覽視窗：將滑鼠指標移到某記錄的連結上，或是先將滑鼠指標移到某記錄的連結上，再按一下隨後出現的預覽圖示。預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。

記錄預覽設定可於公司層級指定，或針對每位個別使用者指定。您的個人設定會覆寫公司設定。

如需有關針對個人設定記錄預覽模式的詳細資訊，請參閱[設定記錄預覽模式 \(頁數 634\)](#)。如需有關由公司層級設定記錄預覽模式的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

備註：您透過執行 iOS 作業系統的裝置來存取 Oracle CRM On Demand 時，無法使用記錄預覽功能。

預覽記錄

- 將滑鼠指標移到某記錄的連結上。
 - 如果您的記錄預覽選項設定為「指標移至連結上」，將會自動開啟預覽視窗。
 - 如果您的記錄預覽選項設定為「按一下預覽圖示」，則當滑鼠指標移到連結上時，將會出現一個圖示，請按一下該圖示開啟預覽視窗。

附註：開啟預覽視窗時，無法使用內嵌編輯功能或訊息中心。

關閉記錄預覽視窗

- 按一下預覽視窗上的 X 圖示，或按一下預覽視窗背後的頁面。

附註：若將滑鼠指標移到任何 UI 元素上 (除了預覽視窗、記錄連結和預覽圖示外)，2 秒後便會自動關閉預覽視窗。

關於記錄鎖定

對某些記錄類型來說，您的公司管理員可設定程序以限制當記錄的欄位有特定值時，您可在記錄上執行的動作。限制使用者採用此方式執行某些動作，這稱做**鎖定記錄**。當程序鎖定記錄時，Oracle CRM On Demand 不允許您執行該程序不允許的動作，如果您嘗試執行不允許的動作，您也會看到錯誤訊息。

根據您的公司管理員為公司設定記錄鎖定程序的方式，該程序會如下所述限制使用者動作：

■ **記錄層級動作**。記錄鎖定程序可讓您無法在鎖定記錄上執行下列動作：

- 更新記錄。
- 刪除記錄。
- 如果將記錄從關係中移除會造成將該記錄從 Oracle CRM On Demand 中刪除，則將該記錄從與另一筆記錄的關係中移除。然而，如果將記錄從關係中移除不會造成該記錄從 Oracle CRM On Demand 中刪除，則您可以將記錄從關係中移除，即使已防止您刪除該記錄。
例如，您的公司管理員為「解決方案」記錄類型設定一個程序。此程序會防止您刪除狀態為「已核准」的解決方案，或防止您更新狀態為「過時」解決方案等等。

■ **相關記錄層級動作**。記錄鎖定程序可防止您在上階記錄鎖定時，對所指定相關記錄類型的記錄執行下列動作：

- 從上階記錄建立相關記錄類型的新記錄。
- 對上階記錄的下階記錄此種相關記錄類型之記錄進行更新。在此狀況下，當上階記錄鎖定時，您無法從 Oracle CRM On Demand 的任何一處更新相關記錄。
- 將相關記錄類型的現有記錄新增至上階記錄。

例如，可防止您在任務狀態設為「已完成」時將聯絡人記錄連結至任務。

■ **欄位層級動作**。記錄鎖定程序可讓您在記錄有特定值時無法更新某些欄位，以便讓該記錄部份鎖定。

例如，如果您的公司使用共用地址，則可在地址狀態設為「已驗證」時防止您更新地址行 1、2 與 3，州/省、郵遞區號及國別欄位。但是，您可以繼續更新地址記錄的任何自訂欄位。

如需有關設定程序以鎖定記錄的資訊，請參閱[程序管理 \(頁數 1266\)](#)。

關於覆寫記錄鎖定程序

特定的使用者會有「覆寫程序管理」權限以更新已鎖定的記錄。如果您的使用者角色已啟用「覆寫程序管理」權限，記錄鎖定程序不能阻止您對已鎖定的記錄執行動作。此外，您不會看到任何表示記錄已鎖定的警告訊息或錯誤訊息。

更新記錄詳細資料

一般來說，如果您擁有記錄、您負責管理記錄的負責人或負責人授權您可以編輯記錄，您就可以更新記錄。但您的公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大您的記錄存取權。

此外，若要變更解決方案記錄的狀態或要公布解決方案，您的使用者角色必須具有「公布解決方案」權限。

備註：某些系統欄位一律為唯讀，且只能由 Oracle CRM On Demand 進行更新。一律為唯讀之欄位的範例有「已建立」欄位與「已建立：日期」欄位，許多記錄類型上均有此兩者。

您可以用下列方式更新記錄：

- **以內嵌方式編輯欄位**。您可以在記錄「清單」頁面、記錄「詳細資料」頁面，以及主要記錄「詳細資料」頁面上的連結記錄中，以內嵌方式編輯個別欄位。您的公司的管理員可以在公司資料檔中啟用或停用內嵌編輯功能。預設狀況下會啟用內嵌編輯功能。

提示：在多數「清單」頁面中，您可以在「清單」頁面的記錄面板中開啟記錄的「詳細資料」頁面，無須離開「清單」頁面。如需詳細資訊，請參閱[關於清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)與在清單頁面中使用記錄面板 (請參閱[使用清單頁面中的記錄面板 頁數 115](#))。

在許多記錄「清單」頁面中，以及許多主要記錄「詳細資料」頁面上的連結記錄清單中，您也可以以內嵌方式同時編輯多筆記錄中的多個欄位。如果清單支援以內嵌方式同時編輯多個欄位的功能，則清單的左上方就會顯示鉛筆圖示。

附註：在主要記錄「詳細資料」頁面上的連結記錄中，無法以內嵌方式編輯某些類型的欄位。如需詳細資訊，請參閱從主要記錄更新連結記錄 (請參閱 [從主要記錄更新連結的記錄](#) 頁數 102)。

- 在「編輯」頁面中更新記錄。進入「編輯」頁面的方式包括在「清單」頁面中按一下記錄的「編輯」連結，或在「詳細資料」頁面中按一下記錄的「編輯」按鈕。

- **藉由匯入記錄：**

- 如果您的使用者角色具有「個人匯入」權限，可使用「匯入助理」從外部逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入記錄資料
- 使用 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式
- 使用 Web 服務來同步化記錄與其他應用程式

您可以匯入的記錄類型取決於指派給您使用者角色的權限而定。如需如何從外部 CSV 檔案與其他外部來源匯入記錄的詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具](#) (頁數 1379)。

本主題說明如何以內嵌方式編輯欄位，以及如何在記錄「編輯」頁面中更新記錄。

附註：預覽視窗開啟時，或是正在使用訊息中心時，無法在記錄「清單」頁面中使用內嵌編輯功能。

以內嵌方式編輯個別欄位

下列程序說明如何在記錄清單中及記錄「詳細資料」頁面上，以內嵌方式編輯個別欄位。您必須啟用內嵌編輯，才能以內嵌方式更新欄位。

附註：有時候當您以內嵌方式編輯個別欄位時，可能會提示您瀏覽至「編輯」頁面以完成編輯。此提示會在您必須編輯更多欄位時，或是在商務程序附加至您以內嵌方式編輯的欄位時顯示。

以內嵌方式編輯個別欄位

- 1 在記錄清單中或記錄「詳細資料」頁面上，將指標移到您要更新的欄位上方。

欄位右側隨即出現編輯圖示，且出現的圖示會因欄位類型的不同而異。在「詳細資料」頁面上，當您將滑鼠指標移到唯讀欄位上時，並不會顯示任何資訊，而且按一下該欄位也不會有何作用。在完整「清單」頁面上，當您將滑鼠指標移到唯讀欄位上時，則會顯示資訊。而且當您按一下唯讀欄位時，會顯示唯讀的內嵌編輯器。

- 2 按一下編輯圖示或按一下欄位，以啟用可進行「內嵌編輯」的「編輯」模式。

對於某些欄位，按一下欄位與按一下編輯圖示的效果不一樣。例如，如果按一下「電話」欄位，該欄位會顯示文字編輯器，讓您可以直接編輯電話號碼。如果按一下編輯圖示，則會顯示電話編輯器，讓使用者可以分別指定「國家」、「區域碼」、「電話號碼」和「分機號碼」。

- 3 更新欄位的值。

- 4 按一下綠色核取記號圖示或按 [Enter] 儲存變更。

若要取消變更，請按一下紅色 X 圖示，或按 [Esc] 鍵。

在記錄清單中以內嵌方式編輯多個欄位

在記錄清單中以內嵌方式編輯多個欄位時，請注意下列幾點：

- 您只能更新目前顯示在清單中的記錄。例如，如果將清單篩選成只顯示特定記錄，您就只能更新這些記錄。
- 唯讀欄位會變成灰色，而無法供您更新。
- 以下是指示必要欄位的方式：
 - 如果針對記錄類型使用的是靜態版面配置，就會在資料欄表頭中以紅色星號和紅色文字表示必要欄位。
 - 如果針對記錄類型使用的是動態版面配置，則會在必要欄位顯示紅色框線。
 - 如果是條件式必要欄位，則會在該欄位顯示紅色框線。條件式必要欄位係指預設為必要，但如果記錄上其他欄位中的資料符合特定條件時就會變成必要的欄位。
- 如果複選清單欄位可編輯，則欄位旁會顯示「查尋」圖示。
- 如果幣別欄位可編輯，則欄位旁會顯示「查尋」圖示。

- 如果已針對您的角色定義記錄類型的動態頁面版面配置，且已更新動態版面配置的驅動選擇清單欄位，則記錄的某些必要欄位可能不再是必要欄位，或者某些非必要欄位可能會變成必要欄位。同理，某些可編輯的欄位可能會變成唯讀欄位，而某些唯讀欄位可能會變成可編輯的欄位。
- 您對欄位進行變更後，可能需要進一步更新記錄。在這種情況下，當您嘗試儲存變更時，系統會顯示訊息。如果需要額外更新的欄位顯示在清單中，則您可以在儲存變更之前，直接對欄位進行額外的更新。否則，系統會提示您瀏覽至清單中第一筆需要額外更新之記錄的「編輯」頁面。如果您瀏覽至「編輯」頁面並更新該記錄，則在儲存變更之後，Oracle CRM On Demand 會讓您瀏覽回所編輯的清單。
- 當您以內嵌方式編輯記錄時，如果因任何原因導致對記錄中欄位進行的更新失敗，系統便不會儲存對該記錄上欄位進行的任何更新。如果對一或多筆記錄進行的更新失敗，則在您儲存變更之後，就會顯示錯誤訊息。錯誤訊息會列出更新失敗的記錄。

下列程序說明如何在記錄清單中以內嵌方式同時編輯多個欄位。

在記錄清單中以內嵌方式編輯多個欄位

- 1 在記錄清單中，按一下鉛筆圖示以啟用「編輯」模式。
- 2 視需要更新欄位值。

提示：您可以使用鍵盤上的 **Tab** 鍵及向上和向下鍵，讓游標在欄位之間移動。

- 3 當您更新完清單中的記錄之後，按一下清單頂端或底部的綠色核取記號圖示，即可儲存變更。
您可以在儲存變更之前，隨時按一下清單頂端或底部的紅色 X 圖示，或按 **Esc** 鍵，來取消變更。如果您取消變更，系統便不會儲存對清單中記錄欄位進行的任何變更。

在記錄編輯頁面中更新記錄詳細資料

下列程序說明如何在「編輯」頁面中更新記錄詳細資料。

在「編輯」頁面中更新記錄詳細資料

- 1 在記錄「清單」頁面中按一下記錄的「編輯」連結，或在「詳細資料」頁面中按一下標題列的「編輯」按鈕。
- 2 在記錄「編輯」頁面中，更新需要的資訊。
- 3 儲存記錄：
 - 若要儲存這筆記錄，然後開啟記錄的「詳細資料」頁面 (可在此處將資訊連結至這筆記錄)，請按一下「儲存」。
 - 若要儲存這筆記錄，然後開啟「編輯」頁面 (可在此處建立另一筆記錄)，請按一下「儲存並新建」。

附註：管理員可將欄位設定為條件式必要欄位，亦即，依預設不需有該欄位，但如果記錄上其他欄位中的資料符合特定條件，則會變成必要欄位。發生此情況時，現在變成必要的欄位旁邊會顯示紅色星號 (*)，且如果欄位顯示文字標籤，則會以紅色文字顯示。如果欄位空白，則必須先加以更新才能儲存記錄。如需關於編輯條件式必要欄位時所適用的一些限制，請參閱[關於條件式必要欄位 \(頁數 1049\)](#)。

將記錄連結至您所選取的記錄

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將某筆記錄連結至另一筆記錄。連結記錄可讓您從正在檢視的記錄存取所有相關資訊。例如，您可以透過將聯絡人、機會和活動連結至客戶記錄，查看完整的客戶資訊檢視。

連結會讓記錄彼此建立關聯，以便您和擁有記錄存取權限的其他人可以擁有資訊的完整檢視。

使用「查尋」視窗可搜尋現有記錄，並選取要與目前所使用記錄連結的現有記錄。視您的公司管理員就該記錄類型為您的角色設定的搜尋版面配置而定，該記錄類型的「查尋」視窗開啟時可在視窗中填入記錄。如需有關「查尋」視窗與其使用方式的詳細資訊，請參閱[在查尋視窗中搜尋記錄 \(頁數 84\)](#)。如需有關智慧型關聯如何協助您找到要與其他記錄產生關聯之記錄的資訊，請參閱[關於智慧型關聯與自動解決功能 \(頁數 88\)](#)。

連結新記錄與現有記錄

從記錄的「詳細資料」頁面中，您可以執行下列一或兩項作業，這視您正在使用的記錄類型而定：

- 將現有記錄連結至主要記錄。
- 建立自動連結至主要記錄的新記錄。

新記錄會加入至資料庫，同時它們也會連結至選取的記錄。例如，您從「潛在客戶詳細資訊」頁面建立的活動會連結至潛在客戶，然後顯示在「活動」頁面上。

附註：如果內嵌編輯功能已啟用，您也可以從主要記錄「詳細資料」頁面上對連結的記錄編輯一些欄位。如需有關從主要記錄編輯連結記錄的資訊，請參閱[從主要記錄更新連結的記錄 \(頁數 102\)](#)。

下列程序說明如何將一或多筆記錄連結至您在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中選取的記錄。

將現有的記錄連結至您所選取的記錄

- 1 選取主要記錄。
如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段，並按一下「新增」。
視您正在連結的記錄類型而定，會開啟多關聯「查尋」視窗或清單頁面。
- 3 執行下列其中一項作業：
 - 在多關聯「查尋」視窗中，為您要連結至主要記錄的每筆記錄按一下「選取」，再按一下「確定」。
 - 在清單頁面中，按一下欄位旁的「查尋」圖示以開啟「查尋」視窗，再為您要連結至主要記錄的記錄按一下「選取」。

下列程序說明如何建立新記錄，並將它連結至您選取的記錄。

附註：視您目前所使用的記錄類型而定，您可能會無法從選取的記錄建立新的連結記錄。

建立新記錄並將它連結至您所選取的記錄

- 1 選取主要記錄。
如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段，再按一下「新建」。
附註：在某些狀況下，「新建」按鈕在相關資訊區段中無法使用。而是您必須按一下「新增」，再按一下「查尋」視窗中的「新建」以開啟表單；您可以在表單中建立新記錄。
- 3 在「編輯」頁面中，按一下「儲存」或「儲存並繼續」來建立新記錄並加以儲存：
 - 如果您按一下「儲存」，則 Oracle CRM On Demand 會儲存新記錄，並讓您瀏覽至主要記錄的「詳細資料」頁面。
 - 如果您按一下「儲存並繼續」，則 Oracle CRM On Demand 會儲存新記錄，並讓您瀏覽至下階記錄的「詳細資料」頁面，以便您可以將額外內容聯結至下階記錄，例如，附註與附件。
附註：此瀏覽僅適用於可透過相關資訊區段取得其他相關記錄類型的下階記錄。例如，附件與附註沒有「儲存並繼續」按鈕可用。

在任一種情況下，Oracle CRM On Demand 都會自動將新記錄連結至主要記錄。

下列程序說明如何在記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段中移除或刪除連結的記錄。

移除或刪除連結的記錄

- 1 選取主要記錄。
如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動到適當的相關資訊區段。
- 3 在您想要移除或刪除記錄的資料列中，從記錄層級功能表中選取下列選項之一：
 - **移除。**這個選項會取消記錄的關聯，但不會刪除任何記錄。

- **刪除**。這個選項會刪除連結的記錄。已刪除的記錄會移至「刪除的項目」頁面，而且 30 天之後便從資料庫中永久移除。

附註：在多關聯「查尋」視窗可使用之處，您也可以在多關聯「查尋」視窗中為每個連結的記錄按一下「移除」，以移除連結的記錄。

連結至其他記錄類型的記錄類型之範例

下表顯示一些您可以在 Oracle CRM On Demand 中連結至其他記錄的記錄類型之範例。「資訊」資料欄提供有關如何從主記錄的「詳細資料」頁面連結記錄類型的指示。

根據您正在使用的記錄類型以及您或您的經理對於 Oracle CRM On Demand 所進行的自訂化作業，決定您可連結至所選的記錄之記錄類型。此外，如果您正在 Oracle CRM On Demand 特定版本中作業，例如 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 或 Oracle CRM On Demand 的工業特定版本，則您可以連結額外的記錄類型。

記錄類型	資訊
客戶	在標準應用程式中，「客戶」區段顯示在聯絡人記錄的「詳細資料」頁面。您可能必須將區段新增至您的配置： 若要將現有客戶連結至聯絡人，並追蹤該客戶對此聯絡人扮演的角色，請按一下「新增」。在「新增客戶」頁面上，選取客戶，並選取它為此聯絡人扮演的角色，然後按一下「儲存」。如果您要新增的客戶不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增客戶。如需欄位描述，請參閱 客戶欄位 (頁數 239)。 如果客戶有多種角色，請在適當列中按一下「編輯角色」，並選取角色，然後儲存記錄。
客戶合作夥伴	在標準應用程式中，「客戶合作夥伴」區段顯示於帳戶記錄的「詳細資料」頁面。您可能必須將區段新增至您的配置： 若要連結客戶，並把它當成這筆記錄的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 (頁數 233)。
客戶關係	請參閱 追蹤客戶之間的關係 (頁數 230) 。
客戶團隊	請參閱共享記錄 (團隊) (請參閱 共用記錄 (團隊) 頁數 121)。
宣傳活動	僅限於從聯絡人記錄： 若要連結宣傳活動，請按一下「新增」，選取宣傳活動，然後儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 宣傳活動欄位 (頁數 202)。
競爭者	在標準應用程式中，「競爭者」區段顯示在客戶和機會記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結客戶，並把它當成這筆記錄的競爭者進行追蹤，請按一下「新增」，接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 (頁數 233)。

記錄類型	資訊
聯絡人	在標準應用程式中，「聯絡人」區段可用於活動記錄 (任務和約會)。您可能必須將它新增至您的配置中： 若要連結主要聯絡人，請按一下「編輯」並連結聯絡人。若要為活動連結其他聯絡人，請向下捲動到「聯絡人」區段，按一下新增，然後連結聯絡人記錄。 在標準應用程式中，「聯絡人」區段顯示在客戶記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結新的聯絡人，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。 若要連結現有聯絡人，請按一下「新增」。在「聯絡人清單」頁面上，選取聯絡人並按一下「儲存」。如果您要新增的聯絡人不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增聯絡人。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位 (頁數 258)。 在標準應用程式中，「聯絡人」區段顯示在機會記錄的「詳細資料」頁面上： 若要將現有聯絡人連結至您的機會記錄，請按一下「新增」。在「聯絡人清單」表單中選取聯絡人、定義聯絡人的「購買方角色」，然後按一下「儲存」。如果您要新增的聯絡人不存在，您可以在「查閱」視窗中按一下「新建」以新增聯絡人。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位 (頁數 258)。 您必須選取「購買方角色」以釐清聯絡人在公司內的職責，和聯絡人對採購決定的影響力。「購買方角色」是「主要角色分析」的關鍵，也是瞭解銷售政治環境不可或缺的一環。 附註： 您可以將同一個聯絡人連結至數個機會，也可以將數個聯絡人連結至同一個機會。
聯絡人關係	請參閱 追蹤聯絡人之間的關係 (頁數 252) 。
聯絡人團隊	僅限於從聯絡人記錄： 若要讓其他員工看見聯絡人記錄，請按一下「新增使用者」。在「聯絡人團隊新增使用者」視窗中，選取該記錄的使用者名稱與使用者存取權 (在「聯絡人存取權」欄位中)，然後儲存變更。如需共享記錄的詳細資訊，請參閱共享記錄 (團隊) (請參閱 共用記錄 (團隊) 頁數 121)。
潛在客戶	在標準應用程式中，「潛在客戶」區段顯示在宣傳活動記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結新的潛在客戶，請按一下「新建」，在「潛在客戶編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱潛在客戶欄位 (頁數 217)。
附註	在標準應用程式中，「附註」區段顯示在支援附註功能的記錄類型「詳細資料」頁面上： 若要連結新的附註，請按一下「新建」，在記錄的「附註」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱新增附註 (頁數 130)。

記錄類型	資訊
未結活動	在標準應用程式中，「未結活動」區段顯示在數種記錄類型的「詳細資料」頁面上： 若要連結新的約會或任務，請在標題列中按一下「新建約會」或「新建任務」，然後在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位的說明，請參閱活動欄位 (頁數 193)。 您可以將數個活動連結至選取的記錄。如果活動有相關時間，該活動就會顯示在「活動」清單和「行事曆」上。 可以檢視選取記錄的使用者也可以查看記錄連結的活動，包括其他人所擁有或已指派給其他人的活動。如需有關使用活動清單的資訊，請參閱使用活動清單 (頁數 170)。 備註：視記錄類型而定，公司管理員針對記錄類型指派給您角色的「詳細資料」頁面之版面配置，與連結至記錄的未結約會與任務可分別顯示於記錄的「詳細資料」頁面 (位於「未結的約會」相關資訊區段及「未結任務」相關資訊區段)。此外，在某些記錄類型中，「活動」相關資訊區段會同時顯示未結活動與已完成活動。
機會	若要連結新的機會，請按一下「新建」，在「機會編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱機會欄位 (頁數 276)。 附註：若要將機會連結至潛在客戶，請將與宣傳活動相關的潛在客戶轉換成機會。如需詳細資訊，請參閱將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或機會 (請參閱 將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 頁數 213)。
機會合作夥伴	在標準應用程式中，「機會合作夥伴」區段顯示在機會記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結客戶，並把它當成這筆記錄的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱追蹤商機的合作夥伴與競爭者 (請參閱 追蹤機會的合作夥伴與競爭者 頁數 266)。
推薦	請參閱 新增推薦 (頁數 253) 。
相關解決方案	在標準應用程式中，「相關解決方案」區段顯示在解決方案記錄的「詳細資料」頁面上： 若要新增解決方案，請按一下「新增解決方案」，並在「查閱」視窗中選取現有的解決方案。您可以視需要新增任意數目的解決方案。如果幾個解決方案共享相關資訊或與相關主題有關，您最好將這些解決方案相互連結起來。若要建立新的解決方案，請按一下「新建」，填入必要的資訊，並儲存記錄。 附註：您可以在「解決方案詳細資料」頁面中審核連結的服務要求，但您必須從「服務要求詳細資料」頁面加以連結。

記錄類型	資訊
服務要求	在標準應用程式中，「服務要求」區段顯示在客戶和聯絡人記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結新的服務要求，請按一下「新建」，在「服務要求編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱服務要求欄位 (頁數 340)。
解決方案	在標準應用程式中，「解決方案」區段顯示在服務要求記錄的「詳細資料」頁面上： 若要連結解決方案，請按一下「新增」。在「查閱」視窗中，您可以按一下「解決方案 ID」連結以連結現有解決方案，或按一下「新建」以建立新解決方案。如需欄位描述，請參閱解決方案欄位 (頁數 347)。 提示：建立新的解決方案之前，請先檢查「解決方案清單」頁面，確定此解決方案不是正處於等候經理人公佈的狀態。「查閱」視窗只會顯示標示為已公佈且狀態為「已核准」的解決方案。
團隊	依預設，「團隊」區段不會顯示在標準應用程式中任何記錄的詳細資料頁面，但是您的公司管理員可將「團隊」區段新增至某些記錄類型： 若要讓其他員工看得到此記錄，請按一下「新增使用者」。在「團隊新增使用者」視窗中，選取使用者的名稱。 附註：如果記錄負責人是群組的一部分 (由公司管理員定義)，則群組成員會自動顯示在「團隊相關資訊」區段中。 如需詳細資訊，請參閱共享記錄 (團隊) (請參閱 共用記錄 (團隊) 頁數 121)。
使用者	依預設，「使用者」區段不會顯示於標準應用程式中任何記錄的詳細資料頁面，但是您的公司管理員可將「使用者」區段新增至某些記錄類型： 若要追蹤參與此任務的其他員工，請在「任務詳細資料」頁面的「使用者」區段中，按一下「新增」。在「查閱」視窗中，選取使用者。 附註：這與團隊功能不同，因為如果記錄負責人是群組的一部分 (由公司管理員定義)，群組成員並不會自動顯示在「使用者相關資訊」區段中。使用者清單不影響記錄的可見性，它純粹供追蹤使用。

從主要記錄更新連結的記錄

您可以使用下列方式，透過主要記錄來更新連結的記錄欄位：

- 藉由以內嵌方式編輯欄位 (如果已啟用內嵌編輯功能)。您可以在主要記錄「詳細資料」頁面上的連結記錄清單中，以內嵌方式編輯個別欄位。在許多連結的記錄清單中，您也可以以內嵌方式同時編輯多筆記錄中的多個欄位。如果連結的記錄清單支援以內嵌方式同時編輯多個欄位的功能，則清單的左上方就會顯示鉛筆圖示。

請注意，您無法從主要記錄的「詳細資料」頁面中，編輯連結的記錄中下列類型的欄位：

- 未出現在連結的記錄本身「詳細資料」頁面上的欄位
- 計算的欄位，例如「全名」
- 連結的記錄「編輯」頁面上的唯讀欄位

此外，如果相同的連結記錄可以在多筆主要記錄中顯示，隸屬關係的欄位就可以進行編輯。不過，屬於連結記錄本身的欄位則無法編輯。例如，在客戶記錄的「客戶團隊」相關清單中，您可以編輯「團隊角色」欄位，因為該欄位是客戶和團隊成員之間關係的一部分；不過，「姓氏」和「名字」欄位則無法編輯，因為它們屬於(團隊成員)使用者記錄。

- 由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄「編輯」頁面，然後從該頁面更新欄位。

下列程序說明如何在主要記錄的「詳細資料」頁面上更新連結的記錄。

在主要記錄的「詳細資料」頁面上更新連結的記錄

- 在主要記錄的「詳細資料」頁面上，向下捲動至適當區段，再視需要編輯欄位。

附註：若您想要編輯的欄位未出現在此頁面上，請按一下「顯示完整清單」連結以查看所有屬於該類型的連結記錄，再從「清單」頁面編輯記錄欄位。

如需有關以內嵌方式編輯欄位的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

下列程序說明如何由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄。

由主要記錄的「詳細資料」頁面上開啟連結的記錄

- 1 在主要記錄的「詳細資料」頁面上，向下捲動至適當區段。
- 2 按一下所需記錄的「編輯」連結 (若有此連結)，或按一下連結的記錄名稱連結。

附註：若您想要編輯的欄位未出現在此頁面上，請按一下「顯示完整清單」連結以查看所有屬於該類型的連結記錄。

- 3 當連結的記錄已開啟「編輯」或「詳細資料」頁面後，更新記錄詳細資料。

如需有關更新記錄詳細資料的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

我的最愛記錄頁面

「最愛記錄」頁面會顯示您最爱的記錄。您可按一下「動作列」中「最愛記錄」區段的「顯示完整清單」來存取「最愛記錄」頁面。您的最愛中最多可以有 100 筆記錄。

附註：如果您的最愛中已經有 100 筆記錄，而您將另一筆記錄新增至您的最愛中，則系統會捨棄最愛中最舊的記錄，讓新的記錄能夠加入。

您可從「最愛記錄」頁面中執行下表中顯示的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
變更記錄的順序	在「最愛記錄」標題列中按一下「管理我的最愛」按鈕，在「管理我的最愛」頁面上變更記錄的順序，直到反映出您所要的順序為止。記錄會以新順序顯示在「動作列」和「最愛記錄」頁面上。
從最愛清單刪除記錄	在您所要刪除記錄的列中，按一下「刪除」連結。 提示： 您也可以按一下記錄「詳細資料」頁面中及「清單」頁面之最愛記錄資料列中的「從我的最愛移除」圖示，將記錄從您的最愛記錄中移除。
顯示記錄的詳細資料	按一下記錄的名稱，以顯示記錄的「詳細資料」頁面。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。

執行此任務	遵循下列步驟
顯示更多/較少記錄	在頁面底端下拉式清單中的「顯示的記錄數」，選取一次要查看的記錄數。

使用清單

對於許多記錄類型，您可以使用篩選清單來限制可查看的記錄。篩選清單會顯示符合製作清單之準則的記錄子集。

Oracle CRM On Demand 提供許多記錄類型的標準篩選清單。在其使用者角色中具有「管理公開清單」權限的使用者，可建立自訂篩選清單並供其他使用者使用。您的公司管理員可決定您使用者角色可使用的清單。您也可以建立其他自訂篩選清單，來傳回您要使用的記錄。如需詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。從您所使用的最上層記錄類型的清單中，您可以選擇顯示於「首頁」與選擇清單中的清單集。如需詳細資訊，請參閱[變更記錄類型的清單集 \(頁數 118\)](#)。

當您選取篩選器清單，符合清單準則的記錄清單會在記錄「清單」頁面中開啟。您可以選擇一次在頁面中顯示前 5、10、25、50、75 或 100 筆記錄。您選擇的選項會維持在所有記錄類型的「清單」頁面中，直到您再次變更才會改變。當您瀏覽清單時，您的游標停留的那筆記錄將以背景顏色變更的方式加以反白。

依據您公司的設定與使用者資料檔中的設定，當您向下捲動記錄頁面時，「清單」頁面中的資料欄標題可能一律會保持在檢視畫面中。此功能可以在公司層級開啟或關閉，但您可在個人資料檔中覆寫公司層級的「凍結清單資料欄表頭」設定。如需有關變更個人資料檔之「凍結清單資料欄表頭」設定的資訊，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

附註：Oracle CRM On Demand 只會使用一個核對方法來決定清單內的排序順序。選擇該核對方式為所有語言提供最佳的解決方案。但是，這會造成某些字母在某些語言中會以錯誤的順序顯示。

如果記錄有多個頁面會發生什麼狀況？

如果清單中有更多記錄可在一個頁面上顯示，則會發生下列情況：

- 您可以在清單頁面的頂端或底部按一下「瀏覽」圖示，移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
- 如果您按一下圖示並前往清單的最後一頁，則最後一頁會顯示完整的記錄頁面，而清單中最後一頁所顯示的記錄筆數取決於您選擇要在清單頁面中顯示的記錄筆數。
例如，假定清單總共有 60 筆記錄，且您選擇每個清單頁面會顯示 25 筆記錄，如果您按一下圖示並前往清單的最後一頁，則頁面中會顯示清單的最後 25 筆記錄。
- 如果您逐頁瀏覽清單，則清單最後一頁只會顯示清單中剩餘的記錄。
例如，假定清單總共有 60 筆記錄，且您選擇每個清單頁面會顯示 25 筆記錄，如果您逐頁瀏覽清單，則清單的前兩頁都會顯示 25 筆記錄，而最後一頁則會顯示清單中剩餘的 10 筆記錄。

可從清單頁面執行的任務

您可以從「清單」頁面執行下列作業：

- 排序記錄。
- 一眼檢閱多筆記錄。
- 找出要檢閱、刪除或更新的記錄。
- 若已啟用內嵌編輯功能，可更新「清單」頁面內嵌的欄位。
- 若「清單」頁面中有可用的記錄面板，可開啟記錄面板中記錄的「詳細資料」頁面並更新記錄詳細資料，無須離開「清單」頁面。
- 建立新記錄。
- 按一下「清單」頁面中標題列右側的「新增至我的最愛」圖示，將清單新增至您的最愛清單。
- 按一下「清單」頁面中標題列右側的「從我的最愛移除」圖示，將清單從您的最愛清單中移除。
- 按一下記錄資料列中的「新增至我的最愛」圖示，將記錄新增至您的最愛記錄。
- 按一下記錄資料列中的「從我的最愛移除」圖示，將記錄從您的最愛記錄中移除。

- 如果「切換調整清單面板」圖示可供使用，則在「清單」頁面內調整清單。如需詳細資訊，請參閱[在清單頁面內調整清單 \(頁數 114\)](#)。
- 您可以將資料欄標題拖放至新位置，以變更資料欄在清單中的順序。您可以在變更資料欄順序後，選擇儲存該清單。

關於在清單頁面中重新排序資料欄

您可以直接在「清單」頁面中重新排序清單中的資料欄。您將滑鼠游標懸停在資料欄標題上時，會顯示一個四向箭頭，此時便可將資料欄拖放至新位置。若可用的資料欄超過瀏覽器頁面上可顯示的數目，則您將資料欄表頭拖曳至已顯示之資料欄的邊緣時，頁面會自動捲動以顯示其他資料欄。您執行重新整理頁面的動作時，資料欄已變更的順序會繼續套用，如整個清單的分頁、排序清單、使用「字母搜尋」控制項與「快速篩選」欄位等等。如果您從清單開啟記錄的「詳細資料」頁面並接著返回清單中，變更的順序也會繼續套用。然而，在您離開清單並瀏覽至其他處後，下次再開啟清單時，資料欄會以原始順序顯示，除非您在重新排序資料欄後有儲存該清單。

關於使用自訂欄位排序清單

基於效能考量，有些自訂欄位無法用於排序清單。一般適用規則如下：

- 您無法使用下列類型的自訂欄位排序任何記錄類型的清單，包括自訂物件記錄類型：
 - 核取方塊欄位
 - Web 連結欄位
 - 複選清單欄位

但是，任何指定的記錄類型都可能有其他類型的自訂欄位是您無法用來排序清單的。

- 您無法為「自訂物件 01」到「自訂物件 03」記錄類型使用任何類型的自訂欄位來排序清單。

可在所列出記錄上執行的動作

此外，您可以使用記錄層級功能表 (每一筆記錄名稱旁) 在表列記錄上執行各種動作，包含下列部分或全部動作：

- 開啟記錄的「編輯」頁面 (選取「編輯」選項即可開啟)，您可以在此編輯記錄的所有欄位。
- 以複製目前記錄的方式來建立新的記錄。您的公司管理員會決定將哪些欄位值自動複製至新記錄。
- 刪除記錄。

若頁面上有太多筆記錄，那麼您可以進一步篩選清單。如需有關快速篩選清單之方式的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

每份篩選清單都是該記錄類型特有的，例如「機會」或「客戶」。所有員工都可以建立供自己使用的篩選清單，不過您必須被指派適當的角色，才能建立可供所有員工使用的公開清單。

附註： 您或經理所建立的清單只會以建立它所用的語言顯示。如果您切換了語言，它就不會以應用程式所支援的其他語言加入至清單。只有預設的篩選清單才會以所有語言顯示。例如，如果使用義大利文的經理建立一份新的清單，而且其某些團隊成員使用西班牙文版的產品，這些團隊成員就無法看見新建立的清單。

關於建立清單頁面的書籤

在大部分清單中，清單中的頁面會共用相同 URL。因此，在您建立清單頁面的書籤後，書籤一律會在您首次存取清單時開啟的頁面 (通常是清單中的第一頁) 上開啟清單。同樣地，當您從清單頁面的位址欄位中複製 URL，並於稍後將該 URL 貼入您瀏覽器的位址欄位時，清單即會在您首次存取清單時開啟的頁面上開啟。

例如，當您從「客戶首頁」上的清單連結開啟清單時，清單會在第一頁開啟。如果您瀏覽至清單中的第三頁並建立該頁面的書籤，則新書籤將在第一頁 (亦即，您首次存取清單時開啟的頁面) 開啟清單。

清單管理選項

在大部分記錄類型的「清單」頁面中，都有一個「功能表」按鈕，而且含有下列部分或所有選項：

- **批次刪除。** 可從清單中刪除所有記錄，請參閱[刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)。
- **批次指派工作簿。** 可將記錄加入至工作簿，或從工作簿中移除記錄，請參閱[將記錄指派給工作簿 \(頁數 1244\)](#)。
- **批次指派團隊成員。** 將團隊成員新增至記錄清單，或從記錄清單中移除團隊成員，請參閱[將團隊成員指派給記錄清單 \(頁數 123\)](#)。

- **匯出清單**。可匯出清單以便儲存在電腦上，請參閱[以清單匯出記錄 \(頁數 119\)](#)。
- **大量更新**。可同時更新一些記錄，請參閱[更新多組記錄 \(頁數 125\)](#)。
- **大量電訪計畫**。建立一或多位客戶的計劃電訪，請參閱[大量電訪計畫 \(頁數 179\)](#)。
- **大量建立約會**。為一或多個客戶建立約會，請參閱[建立多個客戶的約會 \(頁數 238\)](#)。
- **記錄數量**。計算清單中的記錄數量，請參閱[計算清單中的記錄 \(頁數 119\)](#)。
- **調整清單**。可調整篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

附註：在大多數記錄類型的「清單」頁面中，您也可以調整清單而不需離開「清單」頁面，並可選擇儲存調整後的清單。如需有關在「清單」頁面內調整清單的資訊，請參閱[在清單頁面內調整清單 \(頁數 114\)](#)。

- **儲存清單**。儲存清單。當您按一下「儲存清單」時，就可以直接前往含有「儲存」選項的頁面。
- **顯示清單篩選**。可顯示清單的主要資訊，請參閱[檢視清單頁面 \(頁數 117\)](#)。您也可以按一下「管理清單」頁面中的「檢視」，藉以存取此頁面。
- **建立新清單**。可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
- **管理清單**。可針對記錄類型管理清單，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。
- **批次還原**。還原刪除的記錄清單，請參閱[刪除與還原記錄 \(頁數 144\)](#)。

存取清單管理選項

您瀏覽至清單管理選項所用的方式會因記錄類型而不同，如下表所示：

記錄類型	步驟
主要記錄類型 (在頁標上)	- 按一下頁面頂端的記錄頁標。 - 在「清單」區段中，按一下清單。 - 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。 您也可以依照下列方式存取「新建清單」頁面： - 按一下頁面頂端的記錄頁標。 - 在「清單」區段的標題列中，按一下「新建」按鈕。
活動	- 按一下「行事曆」頁標。 - 在活動清單區段中，按一下「顯示完整清單」連結。 附註：在標準應用程式中，「未完成任務」清單會顯示在本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日與每週檢視中。不過，您可以選取要顯示的不同清單，或您的管理員可以選取您使用者角色的不同清單。如需詳細資訊，請參閱設定行事曆 (頁數 648)。 - 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
提醒	- 按一下「首頁」頁標。 - 在「我的首頁」上的「提醒」區段底部，按一下「顯示完整清單」連結。 - 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。 附註：如果沒有提醒，則不會出現「顯示完整清單」連結。

記錄類型	步驟
附件	只有在您的角色包含「管理內容 - 管理附件與詳細資料頁面影像」權限時才能使用。 1 在任何頁面的頂端，按一下「管理」全域連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「管理附件」連結。 4 在「管理附件」頁面上，按一下「建立新清單」按鈕。
使用者	只有您的角色具備「管理使用者」權限時才能使用。 1 在任何頁面的頂端，按一下「管理」全域連結。 2 按一下「使用者管理與存取控制」連結。 3 按一下「使用者管理」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
產品類別	只有在您的角色包含「管理內容」權限時才能使用。 1 在任何頁面的頂端，按一下「管理」全域連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「產品分類」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。
產品	只有在您的角色包含「管理內容」權限時才能使用。 1 在任何頁面的頂端，按一下「管理」全域連結。 2 按一下「內容管理」連結。 3 在「內容管理」頁面上，按一下「產品」連結。 4 按一下「功能表」按鈕，然後選取所需的選項。

標準篩選清單

如需標準篩選清單的描述，請參閱每一種記錄類型的「使用記錄類型首頁」；例如：

- [使用潛在客戶首頁 \(頁數 208\)](#)
- [使用客戶首頁 \(頁數 223\)](#)
- [使用聯絡人首頁 \(頁數 242\)](#)
- [使用機會首頁 \(頁數 263\)](#)
- [使用服務要求首頁 \(頁數 336\)](#)

開啟清單

- 1 按一下「記錄」頁標。

2 從記錄「首頁」的「清單」區段中，選取您要使用的清單。

附註：如需活動清單，請按一下「行事曆」頁標，然後按一下頁面活動清單區段中的「顯示完整清單」。如需有關使用活動清單的資訊，請參閱[使用活動清單 \(頁數 170\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)
- [使用清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)

建立與調整清單

當您建立或調整記錄清單時，您的使用者角色將決定您可以搜尋哪些欄位，以及可在清單中顯示哪些欄位，如下所示：

- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則可搜尋在您公司管理員就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中的所有搜尋欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

- 如果您使用者角色上的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則您只能搜尋同時符合下列條件的欄位：
 - 欄位是在就該記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中可用的搜尋欄位。
 - 根據該記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上顯示的欄位。如果為您的角色定義了動態頁面版面配置，則該欄位必須在至少一個動態頁面版面配置上顯示。

附註：動態版面配置是顯示相同記錄類型中，顯示不同記錄下不同組欄位的頁面版面配置，而且需視您在記錄中特定欄位所選取的選擇清單值而定。

- 當您調整現有清單，您的使用者角色可能無法使用該清單搜尋準則的某些欄位。這類有限制的欄位皆會呈灰色顯示，且無法編輯。您必須先執行或儲存此清單，才能將有限制的欄位從搜尋準則中移除。如果您在執行或儲存清單前，未先移除搜尋條件中有限制的欄位，Oracle CRM On Demand 會自動將有限制的欄位從搜尋準則中移除，再執行或儲存清單。

備註：您的公司管理員可隨時變更您使用者角色可在搜尋版面配置中使用的欄位集。如果您的公司管理員移除先前可供您搜尋的欄位，則下次您以包含該欄位的篩選來調整清單時，即無法儲存篩選中具有該欄位的清單。如果您未從篩選中移除欄位，則 Oracle CRM On Demand 會先自動從篩選中移除欄位，再執行或儲存清單。

您的使用者角色決定記錄清單中可顯示的欄位

您的使用者角色也會決定在搜尋傳回的記錄清單中可顯示哪些欄位，如下所示：

- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限已啟用，則您可以選取任何欄位，讓這些欄位在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。
- 如果您使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限未啟用，則只有在欄位顯示在就記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上時，您才能選取該欄位，讓它在搜尋傳回的記錄清單中顯示為資料欄。如果為您的角色定義了動態頁面版面配置，則該欄位必須在記錄類型的至少一個動態頁面版面配置上顯示。

關於排序欄位

清單若無任何指定的排序欄位，就會自動依已顯示且可提供最佳效能的資料欄排序。因此，建議您在建立清單時，不要指定排序欄位。在標準應用程式中，「新建清單」頁面中會自動選取排序欄位，但您可以將該排序欄位取消選取。您的管理員可以針對使用者角色，設定記錄類型的搜尋版面配置，讓系統不會自動選取排序欄位。如需有關設定搜尋版面配置的資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

您可以視需要指定清單中所傳回記錄的初始排序順序。您最多可以選取三個排序欄位。例如針對聯絡人清單，您可以選擇依序按姓氏、名字及部門來排序清單。對於這三個排序欄位，您可以指定要以遞增順序或遞減順序來排序記錄。

如果您指定排序順序，則最佳做法是使用限制最嚴格的可用欄位作為第一個排序欄位，尤其是對具有大量記錄的記錄類型進行搜尋時。例如，對「聯絡人」記錄類型的「電子郵件」欄位進行搜尋時，如果結果依「電子郵件」欄位而不是另一個欄位（例如「聯絡人姓氏」欄位）進行排序，此搜尋會較有效率。

在您選取第一個排序欄位後，只有直接儲存在相同記錄上作為第一個排序欄位的排序欄位，可供您選取作為第二個與第三個排序欄位。例如，搜尋聯絡人時，您可以選取聯絡人的「名字」欄位作為第一個排序欄位。在此情況下，只有直接儲存在聯絡人記錄上的剩餘排序欄位，可供您選取作為第二個與第三個排序欄位。儲存於其他記錄上的欄位（如儲存於客戶記錄上的「客戶」欄位）無法使用。

備註：如果您的使用者角色具有「管理私人清單」權限，則可存取和編輯其他使用者的私人清單。如果您的使用者角色具有「刪除私人清單」權限和「管理私人清單」權限，您也可以刪除其他使用者所建立的私人清單。一般而言，「管理私人清單」和「刪除私人清單」權限只會授予管理員。如需編輯其他使用者私人清單時適用考量的詳細資訊，請參閱關於編輯和刪除其他使用者建立的私人清單（頁數 112）。

下列程序會說明設定清單的方式。

開始之前。建立清單時，您必須針對所設定的準則輸入欄位和值。您可能會想要先移至記錄的「編輯」頁面，然後記下在 Oracle CRM On Demand 中使用時的確切欄位名稱和值。否則，您的篩選清單可能無法挑選正確的記錄。或者，您可以列印記錄的「詳細資料」頁面，以便擷取確切的欄位名稱。不過，列印輸出並不會擷取下拉式清單的欄位值。

設定清單

- 1 建立新清單，或瀏覽至「調整清單」頁面以尋找現有清單。

在多數記錄類型的「清單」頁面中都有「功能表」按鈕，其中包括建立新清單或調整現有清單的選項。如需有關存取清單管理選項的詳細資訊，請參閱[使用清單](#)（頁數 104）。

附註：在大多數記錄類型的「清單」頁面中，您也可以調整清單而不需離開「清單」頁面，並可選擇儲存調整後的清單。如需有關在「清單」頁面內調整清單的資訊，請參閱[在清單頁面內調整清單](#)（頁數 114）。

- 2 在「新清單」頁面或「調整清單」頁面的「搜尋範圍」區段中，選取下列其中一個選項：

- 記錄集
- 工作簿

備註：沒有負責人的記錄類型不會顯示「搜尋範圍」區段，例如，「產品」記錄類型與「使用者」記錄類型。「搜尋範圍」區段中的「工作簿」選項只有在您公司已啟用「工作簿」功能時才可使用。

- 3 如果您選取「記錄集」選項，則從「記錄集」欄位中的清單選取下列其中一個項目：

- **所有我可查看的記錄。**包括您至少擁有「檢視」存取權的記錄，由您的報告階層、角色的存取層級和共用記錄的存取層級所定義。
- **所有我擁有的記錄。**
- **所有我在團隊中的記錄。**僅包含下列項目適用之篩選清單中的記錄：
 - 您負責該記錄。
 - 負責人透過「團隊」功能與您共用的記錄。
 - 透過客戶、活動、聯絡人、家庭、機會與投資組合的群組指派功能與您共用的記錄。

- **所有我或下屬擁有的記錄。**

- **所有我或下屬在團隊中的記錄**

- **我的預設工作簿。**「工作簿」選取器的預設設定，由公司管理員所定義。

- 4 如果您選取「工作簿」選項，則在「工作簿」選取器中選取工作簿、使用者或委任。

如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器](#)（頁數 88）。

- 5 必要時，請在「選擇是否區分大小寫」區段中，勾選「不區分大小寫」核取方塊。

如果勾選此核取方塊，則搜尋的特定欄位會變成不區分大小寫。這些欄位在「輸入搜尋準則」區段中會以藍色文字顯示。

6 在「輸入搜尋準則」區段中，執行下列作業：

- a** (選擇性) 如果您正在調整的現有清單篩選條件中，包含您使用者角色無法使用的搜尋欄位，請按一下該欄位資料列旁的 X 圖示，將該搜尋欄位從清單中移除。

如果清單篩選條件中的搜尋欄位無法作為您使用者角色的搜尋欄位，則該欄位會呈灰色顯示且無法編輯，旁邊也會出現 X 圖示。您可以將有限制的欄位從清單篩選條件中移除。如果您在執行或儲存清單前，未先移除篩選條件中有限制的欄位，Oracle CRM On Demand 會自動將有限制的欄位從篩選條件中移除，再執行或儲存清單。

- b** 從「欄位」清單中選取欄位。

該記錄類型的目標搜尋欄位會預先填入這些欄位。

備註：如果您的公司管理員在根據記錄類型指派給您使用者角色的搜尋版面配置中，未提供任何可用的搜尋欄位，則您無法為該記錄類型的記錄清單指定任何搜尋準則。

特定欄位會進行最佳化，以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在搜尋欄位清單中以綠色文字顯示。如果您的搜尋準則包含未最佳化以進行搜尋的欄位，則搜尋速度可能較慢。

附註：不論「不區分大小寫」核取方塊的設定為何，「輸入搜尋準則」區段中以紫色文字顯示的欄位一律不區分大小寫。這些欄位並未針對快速搜尋最佳化。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取下列表格中顯示的對應欄位，或參閱[關於國家與地址對應 \(頁數 1383\)](#)。

備註：此表中所列的欄位可能不適用於所有國別或地區。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 (第 1 行) Chome	號碼/街道
Ku	地址 2
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 (第 4 行) 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	州/省

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
島國代碼 郵政信箱 郵遞區號	郵遞區號

C 輸入定義篩選的條件、篩選值和運算子 (AND 或 OR)。

如果您正在調整清單，這些欄位就會已經填入您可以進一步調整的準則。

如需有關使用篩選條件的資訊，請參閱[關於篩選條件 \(頁數 68\)](#)。

提示：若要建立沒有負責人的服務要求清單，請選取「負責人 ID」欄位、「等於」篩選條件，並且將此值保留空白。您可以使用這種一般方法來建立其他空值清單。

注意：輸入「篩選值」時，請確定您遵循關於篩選值 (頁數 72) 中所說明的規則。否則，清單中可能不會包含正確的記錄。

範例

客戶：如果您想要為位於加拿大而且年收益超過 \$100,000,000.00 美元的客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
年收益	大於	100000000	AND
國家	等於	加拿大	

潛在客戶：如果您想要針對潛在收益超過 \$100,000.00 美元而且評比為 A 或 B 的潛在客戶建立篩選清單，請依照下列方式完成表單：

欄位	條件	值	
潛在收益	大於	100000	AND
評比	小於	C	

- 7** 在「顯示資料欄」區段中，將欄位從「可用欄位」清單移至「選取的欄位」清單，藉以選擇要在搜尋結果中顯示成資料欄的欄位。您可以使用向上和向下箭頭來變更選取之欄位的順序。

提示：在傳回記錄清單後，您可以將資料欄標題拖放至新位置，以快速變更資料欄在清單中的順序。您可以在變更資料欄順序後，選擇儲存該清單。

- 8** (選擇性) 在「排序順序」區段中，指定您想要的初始排序欄位與排序順序，如下所示：

- 如果您不想要指定排序欄位，且如果系統已選取排序欄位，則請將排序欄位取消選取。
- 如果您想要指定一或多個排序欄位，則請執行下列操作：

- a** 在「排序依據」下拉式清單中，選取第一個排序欄位，然後按一下「遞增」或「遞減」來指定排序順序。
- b** 視需要選取第二個與第三個排序欄位，然後指定這些欄位的排序順序。

特定欄位會進行最佳化，以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在排序欄位清單中以綠色文字顯示。如果您選取的欄位未如排序欄位般進行最佳化，則搜尋速度可能較慢。

備註：您無法在此步驟中，選取類型為核取方塊的欄位作為排序欄位。不過，建立清單之後，您可以按一下資料欄表頭，以根據核取方塊中的值排序欄位。

- 9** (選擇性) 若要查看搜尋準則的結果，但不儲存清單，請按一下「執行」。

「清單」頁面隨即出現，並顯示搜尋準則的結果。然後，您可以按一下標題列中的「功能表」按鈕，並且選取「儲存清單」或「調整清單」來儲存清單。

10 按一下「儲存」，然後在「儲存選項」區段中，完成下列欄位：

欄位	註解
清單名稱	輸入清單的名稱 (50 個字元的限制)。您可以在「清單名稱」中使用引號 (“ ”) 以外的任何符號或標點符號。 建立的清單是依遞增 ASCII 碼順序來排列，也就是說排序順序會區分大小寫。因此，所有開頭為大寫字母的清單名稱會顯示在開頭為小寫字母的清單名稱前面。
描述	輸入最多 251 個字元的描述。
清單存取範圍	如果您的使用者角色包含「管理公開清單」權限，請選取下列其中一個選項： ■ 私人。只讓您與其角色具有「管理私人清單」權限的使用者使用此清單。 ■ 公開。讓所有員工都能夠使用此清單。公開清單會顯示在公司內所有員工的記錄「首頁」上。 ■ 角色特有。只讓具有特定角色的使用者使用此清單。

1 (僅限公開清單) 在頁面的「針對使用清單順序版面配置的角色選擇清單可用性」區段中，對已定義記錄類型的清單順序版面配置的角色，指定清單的可用性，如下所示：

- 如果您不想要將清單提供給某個角色使用，請使用方向箭頭將該角色移至「不可使用清單」區段。
- 如果您想要將清單提供給某個角色使用，並且也想要將清單包含在角色之記錄類型的清單決選名單中，則請使用方向箭頭將清單移至「將清單顯示於決選名單」區段。決選名單中的清單會顯示在記錄類型「首頁」的「清單」區段中，以及記錄類型的清單選擇清單中。
- 如果您想要將清單提供給某個角色使用，但不想要將清單包含在角色之記錄類型的清單決選名單中，則請將該角色保留在「可使用清單」區段中。

只有當下列條件都成立時，才會提供「針對使用清單順序版面配置的角色選擇清單可用性」區段：

- 您的使用者角色除了具有「管理公開清單」權限之外，還具有「自訂應用程式」權限或「管理角色清單順序」權限。
- 您將建立新的公開清單，或調整現有的清單並將其儲存為新的公開新單。請注意，如果您要調整公開清單並覆寫現有清單，便無法使用「針對使用清單順序版面配置的角色選擇清單可用性」區段。
- 定義的清單順序版面配置可供一或多個角色使用。

只有已定義清單順序版面配置的角色，才會顯示在「針對使用清單順序版面配置的角色選擇清單可用性」區段中。

2 按一下「儲存並執行」。

您所建立的篩選清單就會顯示在此頁面標題列的下拉式清單以及記錄「首頁」的「清單」區段中。

提示：如果出現訊息指出您的清單要求已逾時，則進一步調整清單準則並重試。您可以在「訓練與支援中心」網站上找到有關最佳化搜尋與清單的詳細資訊，在 [Oracle CRM On Demand](#) 內每一頁的頂端按一下「訓練與支援」通用連結，即可存取該網站。

關於編輯和刪除其他使用者建立的私人清單

如果您的使用者角色具有「管理私人清單」權限，則可透過該記錄類型的「管理清單」頁面來存取和編輯其他使用者的私人清單。如果您的使用者角色具有「刪除私人清單」權限和「管理私人清單」權限，您也可以刪除其他使用者所建立的私人清單。您可以在該記錄類型的首頁中按一下「管理清單」連結，或者在該記錄類型的清單頁面中從

「功能表」按鈕選取「管理清單」，藉此來開啟「管理清單」頁面。如需「管理清單」頁面的相關資訊，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

編輯其他使用者所建立的私人清單時，會套用下列考量：

- 在「管理清單」頁面中，您可以存取其他使用者以目前的使用者語言為此記錄類型所建立的私人清單。如果想要編輯其他使用者以不同語言所建立的私人清單，則您必須變更為該語言。如需變更語言的相關資訊，請參閱[變更您的語言設定 \(頁數 635\)](#)。
- 建議設定您的使用者角色，以便您也可取用其他使用者針對該記錄類型可用的所有搜尋欄位。否則，您可能無法順利編輯某些清單。如果您嘗試編輯的清單包含您無法取用的搜尋欄位，則會發生下列情況：
 - 欄位會變成灰色，且無法編輯。
 - 儲存清單時，Oracle CRM On Demand 會自動從搜尋條件中移除該欄位。
- 如果您想要將搜尋欄位新增至清單定義，則請確定清單擁有者具有該欄位的必要存取權限。如需如何決定清單中欄位存取權的相關資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
- 如果您想要選取搜尋的工作簿，則請確定清單擁有者具有該工作簿的存取權。
- 儲存與執行清單時，傳回的記錄清單會依據您看到的記錄來決定，而非清單擁有者看到的記錄。

篩選清單

在「清單」頁面中，您可以用兩種方式來快速篩選清單中的記錄：

- 使用字母搜尋控制項來篩選特定資料欄

附註：如果您的使用者語言是韓文、日文、簡體中文或繁體中文，則沒有「文字搜尋」控制項可供使用。

- 使用快速篩選欄位

依預設，清單頁面會在「字母搜尋」控制項可用時顯示，但您可以按一下篩選器切換圖示來顯示「快速篩選」欄位。若要切換回「字母搜尋」控制項，您可以按一下 ABC 圖示。顯示的搜尋控制項會在不同的工作階段中保留。

附註：記錄面板開啟時，無法使用您通常用來篩選清單的「依字母搜尋」控制項與「快速篩選」欄位。如果您要篩選清單，則必須關閉記錄面板。如需有關記錄面板的資訊，請參閱[關於清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)與[使用清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)。

此外，您還可以透過從「工作簿」選取器中選取工作簿或使用者，限制搜尋的記錄。如需詳細資訊，請參閱[使用工作簿選取器 \(頁數 88\)](#)。

如需更為進階的篩選，您可以調整清單條件。如需詳細資訊，請參閱[在清單頁面內調整清單 \(頁數 114\)](#)以及[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

字母搜尋

清單中欄標題旁的箭頭表示此清單是依該資料欄排序與篩選，並可表示清單的排序方式為遞增或遞減。您可以變更排序與篩選所使用的資料欄，做法是按一下所要使用資料欄的欄標題。

如果有「字母搜尋」控制項可用，您可以執行下列作業：

- 按一下字母列中的字母，以便僅顯示以該字母為開頭的記錄。
- 在文字欄位中輸入字元，然後按一下「執行」篩選清單，讓清單只顯示以這些字元為開頭的記錄。您可以使用萬用字元，請參閱[關於篩選值 \(頁數 72\)](#)。

「字母搜尋」不區分大小寫，而且不會影響「調整清單」搜尋準則。

有時候，字母列並非處於有效狀態；亦即，其字元不是超連結，因為預設排序順序是依據字母列無法使用的資料欄。例如，「刪除的項目」頁面的預設排序順序是依據「類型」資料欄，而此資料欄無法排序。因此，字母列就不會處於有效狀態。不過，如果您按一下「名稱」資料欄標題，資料就會進行排序，然後字母列會啟動。

快速篩選欄位

透過「快速篩選」欄位，您可以篩選清單，以便顯示選取欄位符合特定篩選標準的記錄。

在「清單」頁面的「顯示符合以下條件的結果」區段中，您可以在欄位中從左到右選取或輸入值，分別指定搜尋欄位、篩選條件及篩選值 (如果篩選條件要求提供值)。篩選條件中的可用值將依所選取的搜尋欄位而有區別。如需有關可用篩選條件的資訊，請參閱[關於篩選條件 \(頁數 68\)](#)。

篩選值欄位會根據欄位類型而變更。例如，當您想要選取日期時，系統會顯示行事曆圖示，而當您想要指定電話號碼時，則會顯示電話圖示。當篩選條件不需要任何值時，系統會隱藏篩選值欄位。您可以針對文字和電話欄位使用萬用字元，請參閱[關於篩選值 \(頁數 72\)](#)。

公司管理員在您使用者角色就該記錄類型的搜尋版面配置中有提供可用的搜尋欄位時，您可以使用這些搜尋欄位來篩選記錄清單。如果公司管理員讓搜尋版面配置中沒有任何可用的搜尋欄位，您便無法使用「快速篩選」欄位。

附註：如果所要篩選記錄清單的搜尋條件中，有欄位不是在您使用者角色就該記錄類型的搜尋版面配置中定義的搜尋欄位，則您無法使用「快速篩選」欄位。

「快速篩選」欄位中的搜尋不會影響「調整清單」搜尋準則。此外，「快速篩選」欄位中的搜尋對大部分欄位會區分大小寫。不過，部分欄位則一律不區分大小寫。這些欄位會以紫色文字顯示。

提示：使用清單時，您可以調整清單以使某些其他欄位中的搜尋不區分大小寫。您在「調整清單」頁面中勾選「不區分大小寫」核取方塊並從「調整清單」頁面執行清單時，不區分大小寫的欄位會在「快速篩選」欄位中以藍色文字顯示。不過，在您離開清單並瀏覽至其他處後，下次再開啟清單時，清單所有欄位中的搜尋又會再度區分大小寫，但以紫色文字顯示的欄位除外。對於您的私人自訂清單與您建立的公用自訂清單，您可以勾選「不區分大小寫」核取方塊，然後儲存清單，以便讓相關欄位永遠都不區分大小寫。

使用「快速篩選」欄位篩選清單

- 1 在「顯示符合以下條件的結果」標籤右邊的下拉式清單中選取欄位。
- 2 從篩選條件下拉式清單中選取條件。
- 3 必要時，請在篩選值下拉式清單中輸入值。
- 4 按一下「執行」。

在清單頁面內調整清單

在許多「清單」頁面中，您可以在「清單」頁面內開啟「調整清單」面板，然後變更清單的搜尋準則而不需離開「清單」頁面。您也可以變更顯示於「清單」頁面中的一組欄位。

在「清單」頁面內調整清單

- 1 在「清單」頁面中，按一下「切換調整清單面板」圖示：

- 2 在「調整清單」面板中，變更搜尋準則、要顯示的欄位，以及排序順序以符合需求。
如需有關調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
- 3 按一下「執行」以重新整理記錄清單。
- 4 若要關閉「調整清單」面板，請再次按一下「切換調整清單面板」圖示。

在「清單」頁面內調整清單時，適用下列考量：

- 「調整清單」面板中無法使用「儲存」按鈕。如果您要在執行後儲存調整清單，則必須在「清單」頁面的標題列中，從「功能表」按鈕選取「儲存清單」選項。
- 您無法變更搜尋的記錄類型。若要搜尋其他記錄類型的記錄，您必須開啟該類型的現有記錄清單或開始新搜尋，例如，在「動作」列的「搜尋」區段中按一下「進階」。
- 頁面內的「調整清單」面板開啟時，在「清單」頁面中無法使用下列功能：
 - 「快速篩選」欄位。
 - 「工作簿」選取器。不過，您可以在「調整清單」面板中選取工作簿。

關於清單頁面中的記錄面板

在許多「清單」頁面中，您可以開啟記錄面板中的記錄，無須離開「清單」頁面。在記錄面板中，只要具有記錄的必要存取權，您就可以使用記錄。例如，您可以執行下列動作：

- 檢視記錄詳細資料。
- 檢視記錄的相關資訊區段。
- 編輯記錄上與「詳細資料」頁面相關資訊區段中的欄位 (若已啟用內嵌編輯功能)。
- 使用記錄預覽功能來預覽連結的記錄。
- 刪除記錄。

Oracle CRM On Demand 中的多數記錄清單都具備記錄面板功能。但某些清單並不支援記錄面板。如果清單支援記錄面板，且清單中至少有一筆記錄，您便會在「清單」頁面標題列的右手邊看到「切換記錄面板」圖示：



如果清單不支援記錄面板，「清單」頁面中則沒有「切換記錄面板」圖示。

備註：您在 Oracle CRM On Demand 中透過管理頁面存取的任何清單均不支援記錄面板。

在記錄面板中作業時適用的考量

在記錄面板中作業時，請注意下列要點：

- **自訂程式碼與自訂 Web Applet。**管理員也可使用自訂程式碼與自訂 HTML 標頭新增，來自訂 Oracle CRM On Demand 中的頁面。例如，管理員可新增自訂按鈕至記錄的「詳細資料」頁面，或新增包含該頁面自訂程式碼的自訂 Web Applet。在某些情況下，您使用記錄面板中的記錄時，此類自訂可能無法如預期方式運作。
- **更新與重新整理記錄面板中的記錄。**如果您在記錄面板中開啟記錄而其他使用者加以更新，則在您嘗試更新該記錄時便會顯示訊息。若發生此情況，您必須於頁面的清單區段中再按一下該記錄的資料列，來重新整理記錄面板中的記錄。
- **刪除記錄面板中的記錄。**如果您刪除記錄面板中的記錄，則記錄面板即會關閉。清單會進行重新整理，且記錄不會顯現於清單中。
- **離開清單頁面範圍的動作。**在記錄面板中，如果您按一下會在 Oracle CRM On Demand 中開啟另一頁面的連結，如相關資訊區段中的「顯示完整清單」連結，或者按一下按鈕以執行動作 (如建立新記錄)，即會開啟新頁面。新頁面即會取代「清單」頁面。如果您要返回清單，則可使用「返回」連結來回到清單。
- **清單瀏覽與內嵌編輯。**下列考量適用於頁面的清單區段：
 - 清單頁面頂端或底部可讓您移至清單之下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁的瀏覽圖示，在記錄面板開啟時可供使用。不過，如果記錄面板中已開啟記錄，且您瀏覽至清單中的其他頁面，則該記錄即會關閉。記錄面板會保持開啟。
 - 記錄面板開啟時，您無法編輯內嵌於頁面清單區段中的欄位。
 - 記錄面板開啟時，無法使用您通常用來篩選清單的「依字母搜尋」控制項與「快速篩選」欄位。如果您要篩選清單，則必須關閉記錄面板。
 - 記錄面板開啟時，您無法排序清單。如果您要排序清單，則必須關閉記錄面板。
 - 記錄面板開啟時，您無法變更顯示於「清單」頁面中的記錄數。如果您要變更顯示於「清單」頁面中的記錄數，則必須關閉記錄面板。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)

使用清單頁面中的記錄面板

本主題說明如何開啟與使用「清單」頁面之記錄面板中的記錄。

下列程序說明如何開啟「清單」頁面中的記錄面板。

開啟清單頁面中的記錄面板

- 按一下「切換記錄面板」圖示：



記錄面板隨即開啟。清單的第一個資料欄會保持顯現在頁面的清單區段中。

下列程序說明如何開啟記錄面板中的記錄。

開啟清單頁面中記錄面板的記錄

- 在頁面的清單區段中，按一下您要在記錄面板中開啟之記錄的資料列。
記錄面板中的記錄隨即開啟。在頁面的清單區段中，清單的第一個資料欄會保持顯現，且您開啟之記錄的資料列會反白顯示。

下列程序說明如何在記錄面板開啟時，於頁面的清單區段中顯示不同的資料欄。

在頁面的清單區段中顯示不同的清單資料欄

- 在清單表頭中，按一下「選取要顯示的資料欄」圖示 (圓圈內的向下箭頭)，然後選取您要顯示的資料欄名稱。
您選取的資料欄就會顯示在頁面的清單區段中。清單中會反白顯示記錄面板中，目前開啟之記錄的資料列。

下列程序說明如何關閉記錄面板。

關閉記錄面板

- 按一下「切換記錄面板」圖示。
記錄面板隨即關閉。「清單」頁面會保持開啟。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於清單頁面中的記錄面板 \(頁數 115\)](#)

管理清單頁面

「管理清單」頁面會針對特定記錄類型顯示您具有存取權的篩選清單。對於每一個清單，頁面會顯示清單類型 (公開、私人、系統或角色專用)、建立該清單的使用者名稱、上次修改清單的使用者名稱，以及上次修改清單的日期。

您可以篩選所顯示的清單集。下列預先定義的清單集可於「管理清單」頁面中的下拉式清單中取用：

- **所有清單。**您對此記錄類型具有存取權的所有清單。此清單集會在您第一次開啟頁面時顯示。
- **我的清單。**您對此記錄類型所建立的清單，包含私人清單與您所建立的任何公開或角色專用清單。
- **系統清單。**標準應用程式中針對此記錄類型可取用的清單。
- **我的清單順序中的清單。**針對此記錄類型，您會在「清單」頁面的選擇清單中，或在「查閱」視窗的預先定義清單集中看到的清單。
- **角色特有清單。**您對此記錄類型具有存取權的角色專用清單。
- **公開清單。**針對此記錄類型所建立的公開清單。
- **私人清單。**您與其他使用者以目前的使用者語言為此記錄類型所建立的私人清單。

只有在您的使用者角色具有「管理私人清單」權限時，才可取用預先定義的清單集。一般而言，「管理私人清單」權限只會授予管理員。如需編輯其他使用者私人清單時適用考量的詳細資訊，請參閱[關於編輯和刪除其他使用者建立的私人清單 \(頁數 112\)](#)。

備註：單一記錄類型可具有多個相同名稱的清單。例如，您針對記錄類型，可能會建立與現有公開清單或角色專用清單相同名稱的私人清單。在此情況下，當您在「管理清單」頁面中檢視該記錄類型的所有清單時，便會顯示這兩

個相同名稱的清單。同樣地，多位使用者可建立相同名稱的私人清單；因此，如果您的使用者角色具有「管理私人清單」權限，則「管理清單」頁面可能會顯示具有相同名稱、但由不同使用者建立的多個私人清單。

對於某些預先定義的清單集，您則可以使用快速篩選欄位來調整清單集。

備註：您可以在該記錄類型的首頁中按一下「管理清單」連結，或者在該記錄類型的清單頁面中從「功能表」按鈕選取「管理清單」，藉此來開啟「管理清單」頁面。如需從「清單」頁面存取清單管理選項的相關資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

您可從「管理清單」頁面執行顯示於下列表格中的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
將清單新增至您的最愛清單	在清單的資料列中按一下「新增至我的最愛」圖示。 附註：即使您的使用者角色具有「管理私人清單」權限，您也無法將其他使用者所建立的私人清單新增至您的最愛清單。
將清單從您的最愛清單中移除	在清單的資料列中，按一下「從我的最愛移除」圖示。
變更顯示在記錄「首頁」上，以及在選擇清單中的清單集	如需有關變更清單集的資訊，請參閱 變更記錄類型的清單集 (頁數 118) 。
建立篩選清單	在「管理清單」標題列中，按一下「新建清單」。在「新建清單」頁面上輸入所需資訊，然後儲存記錄。
刪除清單	在您要刪除之清單的資料列中，按一下「刪除」。 您可以刪除您所建立的任何清單。此外： ■ 如果您的使用者角色具有「管理公開清單」權限，則您可以刪除公開清單和角色特有清單，而不論其建立者為何。 ■ 如果您的使用者角色具有「管理私人清單」權限和「刪除私人清單」權限，則您可以刪除其他使用者所建立的私人清單。
逐頁翻閱清單列表	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
更新清單	在您要更新之清單的資料列中，按一下「編輯」。這會開啟「調整清單」頁面，您可以在其中更新清單。 備註：您不能變更應用程式隨附的標準篩選清單，也不能變更更新功能可使用之前儲存的篩選清單。
檢視清單的主要資訊和篩選資訊	在清單的資料列中，按一下「檢視」。此動作會開啟「檢視清單」頁面。

檢視清單頁面

「檢視清單」頁面會顯示下列資訊：

- **主要清單資訊。**清單的名稱和說明，而且也顯示：
 - **清單存取範圍。**清單的可見性，指出清單為私人、公用或專屬於某個使用者角色。
 - **搜尋範圍。**進行搜尋以篩選清單的記錄子集。
- **篩選資訊。**用來產生經過篩選之清單的欄位、篩選條件和篩選值。
- **選取的欄位。**經選取要在搜尋結果中顯示為資料欄的欄位，以及經選取做為預設搜尋欄位的欄位排序順序。

您可以從清單頁面上的「功能表」按鈕選取「顯示清單篩選器」，來存取「檢視清單」頁面。如需有關存取清單管理選項的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

變更記錄類型的清單集

您的公司管理員可決定您使用者角色可使用的清單。您也可以建立您自己專用的自訂清單，如需詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。從您可使用的最上層記錄類型的清單中，您可以選擇顯示於下列位置的清單集：

- 如果記錄類型具有「首頁」，則在記錄類型的「首頁」中。「首頁」在您記錄類型的清單集中，最多顯示前 10 個清單。
- 在記錄類型的「清單」頁面的選擇清單中。
- 在記錄類型的「查閱」視窗的記錄類型「清單」欄位中，其中記錄類型是您在「查閱」視窗中搜尋的記錄類型名稱。

在「查閱」視窗中，記錄類型「清單」欄位的可用性，是由公司資料檔上的「查閱視窗中的記錄類型清單」功能表所控制。如需有關此功能表與其控制內容的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查閱視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84)與[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。

附註：如果記錄類型「清單」欄位可在「查閱」視窗中使用，則「查閱」視窗開啟時，在記錄類型「清單」欄位中，清單集的第一個清單依預設為啟用。如果某些上下文關聯清單可在「查閱」視窗中使用，且在「查閱」視窗的記錄類型「清單」欄位中，您使用者角色的搜尋版面配置指定上下文關聯清單顯示在清單集頂端，則「查閱」視窗開啟時，第一個可用上下文關聯清單依預設為啟用。如果記錄類型「清單」欄位無法在「查閱」視窗中使用，則在「查閱」視窗中，指定記錄類型的記錄初始搜尋，會在您可以存取之該記錄類型的所有記錄上執行。

除了選擇記錄類型的清單集之外，您也可以決定集內清單的順序。建議您將最常用的清單放置於清單集頂端。

變更記錄類型的清單集

- 1 開啟記錄類型的記錄清單。如需有關開啟清單的資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。
- 2 在「清單」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。
- 3 在「管理清單」頁面中，按一下「清單順序」。
- 4 在「清單顯示順序」頁面中，執行下列作業：

- 若要新增清單至清單集，請使用方向箭頭，將清單從「可用清單」區段移至「要顯示在首頁上的清單」區段。

備註：「可用」清單中保留的清單，不會顯示在「首頁」、在「清單」頁面的選擇清單，或在「查閱」視窗的預先定義清單集中。

- 若要從清單集中移除清單，請使用方向箭頭，將清單從「要顯示在首頁上的清單」區段移至「可用清單」區段。
- 若要變更清單集中的清單順序，請使用方向箭頭，在「要顯示在首頁上的清單」區段中，上移或下移清單。

提示：請記住，您要在記錄類型的「首頁」顯示的清單，必須在「要顯示在首頁上的清單」的前 10 個清單中。不過，「要顯示在首頁上的清單」區段中的所有清單，均可在「查閱」視窗的預先定義清單集中使用。

- 5 儲存變更。

備註：您建立自訂清單時，可能會想要更新清單集，以將新清單移至清單集中不同的位置，或從清單集中加以移除。

我的最愛清單頁面

當您在「動作列」的「最愛清單」中按一下「顯示完整清單」時，系統就會開啟「最愛清單」頁面，顯示您最喜愛的清單。您的最愛中最多可以有 100 個清單。

附註：如果您的最愛中已經有 100 個清單，而您將另一個清單新增至您的最愛中，則系統會捨棄最愛中最舊的清單，讓新的清單能夠加入。

下表說明可以從「最愛清單」頁面執行的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
變更清單的順序	在「最愛清單」標題列中按一下「管理我的最愛」按鈕，在「管理我的最愛」頁面上變更清單的順序，直到反映出您所要的順序為止。清單會以新順序顯示在「動作列」和「最愛清單」頁面上。
從最愛清單刪除清單	在您要刪除清單的列中，按一下「移除」連結。 提示： 您也可以開啟清單，然後按一下「清單」頁面中標題列右側的「從我的最愛移除」圖示，將清單從您的最愛清單中移除。
顯示清單	按一下清單的名稱以顯示「清單」頁面，您可以在此頁面中使用該清單。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。

您可以將「最愛清單」嵌入其他應用程式做為 Web 小組件。如需詳細資訊，請參閱[嵌入最愛清單小組件 \(頁數 653\)](#)。

計算清單中的記錄

下列程序說明如何計算清單中的記錄。

若要計算清單中的記錄

■ 在記錄的「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「記錄數量」。

附註：如果清單中有 1000 筆以上的記錄，則計算作業會失敗，並顯示訊息表示有太多記錄符合您的搜尋準則。如果發生此情形，請調整清單以傳回較少的記錄。如果計算作業費時超過 30 秒，則作業會失敗。如果發生此情形，請稍後重試，或調整清單以傳回較少的記錄。如需有關調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(請參閱 建立與調整清單 頁數 108\)](#)。

以清單匯出記錄

您可以匯出符合您在清單中所設定準則的記錄。在 Oracle CRM On Demand 匯出記錄清單之後，您可以透過下載檔案加以儲存。

您可以立即從清單匯出多達 250 筆記錄。當您選取此選項時，就會匯出清單最上層 (依據清單目前的排序順序) 多達 250 筆記錄。或者，您可以匯出清單中所有記錄。當您匯出清單中所有記錄，您的匯出要求就會排入佇列，並以批次工作來執行。

備註：在標準應用程式中，您可以在清單中匯出的記錄數目沒有限制。不過，管理員可藉由在使用者角色的「每次清單匯出的記錄數上限」欄位中輸入值，來限制一次可匯出的記錄數。如果已為您的角色指定限制，您則無法透過

立即匯出或透過以批次工作執行的匯出要求，來匯出超過允許的記錄數。例如，如果您的角色指定您一次最多可匯出 100 筆記錄，則會最多會匯出列表中的前 100 筆記錄 (依據清單中的目前排序順序)。

若要從清單中匯出記錄，您的使用者角色必須具有「清單 - 匯出所有欄位」權限或「清單 - 匯出顯示欄位」權限。當您匯出記錄清單時，您的使用者角色會決定可以匯出哪些欄位，如下所示：

- 如果您的使用者角色已啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則您可以選擇匯出記錄上的所有欄位，或是僅匯出清單中所顯示的欄位。
- 如果您的使用者角色已啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則您只能匯出清單中所顯示的欄位。

下列程序說明如何匯出清單中多達 250 筆清單記錄。

匯出清單中多達 250 筆記錄

- 1 開啟您想要匯出的記錄清單。
- 2 若有需要，請對清單進行排序，如此您想匯出的記錄就會顯示在清單最上層。

提示：若要依資料欄排序清單，請按一下資料欄標題。若要依據同樣的資料欄排序清單但順序反轉，請再按一下資料欄標題。

- 3 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。
- 4 在「匯出清單」頁面上：
 - 在「清單匯出類型」區段上，選取「立即匯出」選項。
 - 在「要匯出的欄位」與「欄位分隔符號」區段中，選取您要的選項。

備註：「要匯出的欄位」區段只有在您的使用者角色具有「清單 - 匯出所有欄位」權限時才可使用。

- 5 按一下「匯出」。
- 6 按一下「下載」以下載檔案。

備註：如果您在「清單匯出類型」區段中選取「立即匯出」，匯出處理完成後則不會傳送電子郵件通知。

下列程序說明如何匯出清單中的所有記錄。

匯出清單中所有記錄

- 1 開啟您想要匯出的記錄清單。
- 2 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。
- 3 在「匯出清單」頁面上：
 - 在「清單匯出類型」區段上，選取「佇列匯出」選項。
 - 在「要匯出的欄位」與「欄位分隔符號」區段中，選取您要的選項。

備註：「要匯出的欄位」區段只有在您的使用者角色具有「清單 - 匯出所有欄位」權限時才可使用。

- 若您想要在匯出處理完成後傳送電子郵件通知 (僅適用於「佇列匯出」)，請勾選「啟用電子郵件通知」核取方塊。

備註：預設會勾選此核取方塊，且只有在您執行佇列匯出時才適用。

- 如果您要在匯出的 CSV 檔案中包含 URL，請勾選「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊。
「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊的預設值，是由公司資料檔中的「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊控制。您可以選擇為每個匯出要求選取或取消選取此設定。如需有關此核取方塊的詳細資訊，請參閱設定整合組態 (請參閱 [設定整合設定](#) 頁數 987)。

- 4 按一下「匯出」。
畫面會顯示「個人匯出要求佇列」頁面。

- 5 若匯出要求位於頁面的「尚待處理要求」區段中，請按一下「重新整理」以查看系統是否已完成您的更新要求。
- 6 當您的匯出要求顯示於「個人化匯出要求佇列」頁面的「已完成要求」區段中，請按一下「清單」或「記錄類型」以開啟「清單匯出要求詳細資料」頁面。
- 7 在頁面的「匯出要求附件」區段中，從附件的記錄層級功能表選取「下載」，然後儲存壓縮檔案。
壓縮檔案是由匯出摘要文字檔與包含您匯出之記錄的 CSV 檔案所組成。

匯出要求的詳細資料可在您的「個人匯出要求佇列」頁面中取得，直到您公司之匯出要求所指定的保留期間到期為止。包含匯出要求輸出內容的壓縮檔案可透過您的「個人匯出要求佇列」頁面中取得，直到您公司之匯出要求附件所指定的保留期間到期為止。如需關於「個人匯出要求佇列」頁面的詳細資訊，請參閱[檢視您的匯出要求 \(頁數 650\)](#)。

移轉記錄的所有權

當「負責人」欄位中是您的名字時，您就負責該記錄。一般來說，您可以檢視及編輯您負責的所有記錄。

視您的公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，當您建立記錄時，您可以自動變成記錄的負責人。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

當發生下列任何一種狀況時，您也會變為記錄的負責人：

- 記錄指派給您
- 您屬於擁有該記錄的群組。具有群組所有權時，您的名稱不會出現在「負責人」欄位中。

只要符合下列條件，您就可以移轉大部分記錄的所有權：

- 您負責該記錄。
- 您的其中一個上級主管負責該記錄。
- 您的使用者角色與存取層級准許移轉。

附註：只有客戶、聯絡人及機會記錄，您才可以在記錄負責人將該記錄的完整存取權授予給您時，移轉所有權。

移轉記錄的所有權

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「詳細資料」頁面上，按一下「編輯」開啟「編輯」頁面。

附註：如果您公司的內嵌編輯功能已啟用，則不需要開啟「編輯」頁面。您可以直接在「詳細資料」頁面上編輯「負責人」欄位。

- 3 按一下「負責人」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，按一下其他員工的「姓氏」連結。
- 5 儲存記錄。

共用記錄 (團隊)

針對某些記錄類型，您可以共用記錄讓使用者團隊來檢視。下列記錄類型可以由團隊來共用：

- 客戶
- 鑑定
- 活動
- 申請
- 業務計畫
- 認證
- 聯絡人

- 課程
- 自訂物件
- 交易註冊
- 事件
- 測驗
- 家庭
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 目標
- 機會
- 訂單
- 合作夥伴
- 投資組合
- 樣品要求
- 服務要求
- 特殊定價要求

如果是客戶記錄，您也可以共用連結至客戶記錄的聯絡人和機會記錄。

關於團隊與記錄所有權模式

視您公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，記錄可能沒有負責人。該記錄可能改為有主要自訂工作簿，或沒有負責人或主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。記錄所有權模式僅適用於支援工作簿的記錄類型。

如果您的公司管理員變更記錄類型的記錄所有權模式，則在記錄所有權模式變更後的首次更新記錄時，先前有負責人的記錄會讓負責人自記錄中移除。發生此狀況時，除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

備註：依此處所示，在標準應用程式中，不會將記錄的前一位負責人保留為團隊成員。然而，您的管理員可設定記錄類型，因此記錄的前一位負責人便可在記錄上保留為團隊成員。如需有關設定記錄類型，以將前一位負責人保留為團隊成員的資訊，請參閱 [自訂共用記錄的先前所有權 \(頁數 1160\)](#)。

若要共用記錄，首先要將人員新增至所選取記錄的「團隊」中，然後為該筆記錄的使用者指定存取權資料檔。

備註：您可以在活動詳細資料頁面的「使用者」相關資訊區段中，將使用者新增至活動團隊。新增使用者至活動團隊時，您無法為活動記錄的使用者指定存取權資料檔。系統會自動將活動的「唯讀」存取權資料檔提供給使用者。系統會將活動的「完整」存取權資料檔，自動提供給名稱出現於活動「委派者」欄位中的使用者。使用者對記錄所擁有的存取層級取決於存取權資料檔的設定方式。但無論設定「唯讀」存取權資料檔為何，唯有活動擁有者與名稱顯示在活動「委派者」欄位的使用者，才能移除該活動中的使用者。如需有關新增使用者至活動的詳細資訊，請參閱[排定與其他人的約會 \(頁數 183\)](#)。

下列程序說明如何將一或多個團隊成員新增至單一記錄。如果您的使用者角色具有「批次指派團隊成員」權限，則您也可以提交批次要求，將團隊成員指派給記錄清單，或從記錄清單中移除團隊成員。除了「活動」記錄類型之外，所有支援團隊的記錄類型都支援批次指派功能。如需有關將團隊成員指派給記錄清單的資訊，請參閱[將團隊成員指派給記錄清單 \(頁數 123\)](#)。

共用記錄

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「記錄詳細資料」頁面上，向下捲動至「團隊」區段，然後按一下「新增使用者」。

- 3 在「團隊新增使用者」視窗中，按一下「使用者」旁的「查尋」圖示。
- 4 在「查尋」視窗中，選取員工。
- 5 設定角色和存取層級：

備註：依記錄類型和設定而定，您的應用程式可能會與下列選項不同。

- a (選擇性) 若要說明連結至記錄的角色與主記錄之間的關係，請從「團隊角色」下拉式清單中選取選項。
- b 若要針對團隊成員設定記錄類型的存取權，請從「存取權」下拉式清單選取一個存取權資料檔。根據預設，可用的存取權資料檔如下：
 - **唯讀。**在標準應用程式中，此存取權資料檔可供使用者檢視記錄，但不得變更記錄。
 - **編輯。**在標準應用程式中，此存取權資料檔可供使用者更新記錄。
 - **完整。**在標準應用程式中，此存取權資料檔可供使用者更新或刪除記錄。

備註：管理員可以變更預設存取權資料檔的存取權設定。

貴公司管理員可以製作團隊可用的其他存取資料檔。

備註：不論在公司資料檔上的「已啟用供管理者閱覽」選項設定為何，以及您在「存取」下拉式清單中的選項為何，您的經理人對其下屬的記錄都有負責人存取權。對任何使用者而言，在應用程式中所設定的最大限度存取權會決定該使用者的存取層級。如需有關存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)。

- 6 按一下「儲存」。
- 7 (僅限機會團隊) 若要將機會的部分或全部收益分配至團隊成員，請進行以下動作：
 - a 在「機會詳細資料」頁面的「機會團隊」區段中，按一下「編輯使用者」。
 - b 在「機會團隊編輯使用者」頁面的「分割百分比」欄位中，輸入要分配至團隊成員的值百分比。「分割百分比」欄位中的值可以是從 0 (零) 到 100 的任何數字。

備註：「分割收益」欄位是從機會團隊記錄上的「分割百分比」欄位，以及從機會記錄上的「收益」欄位計算而得的唯讀欄位。

- c 按一下「儲存」。

相關主題

如需有關機會團隊的詳細資訊，請查看下列主題：

- [關於機會團隊 \(頁數 275\)](#)

將團隊成員指派給記錄清單

您可以提交批次要求，將團隊成員指派給記錄清單，或從記錄清單中移除團隊成員。除了「活動」記錄類型之外，所有支援團隊的記錄類型都支援批次指派功能。如需支援團隊的記錄類型清單，請參閱[共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)。

附註：您無法使用批次指派功能來變更記錄上現有團隊成員的存取資料檔。

開始之前：

- 若要將團隊成員指派給記錄清單，或從記錄清單中移除團隊成員，您的使用者角色必須具有「批次指派團隊成員」權限。
- 必要時，請建立清單，以擷取您想要新增團隊成員或從中移除團隊成員的記錄。如需有關建立與使用清單的資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。
- 在標準應用程式中，您可以將「唯讀」、「編輯」和「完整」存取權資料檔指派給清單中記錄的團隊成員。如果您要將不同的存取權資料檔指派給記錄的團隊成員，則請確定選取您要指派的存取權資料檔上的「可授予團隊成員」核取方塊。如需可指派給團隊成員之存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)。如需有關設定存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)。

下列程序說明如何將團隊成員指派給記錄清單。

將團隊成員指派給記錄清單

- 1 開啟記錄清單。
- 2 在「清單」頁面中，按一下「功能表」，然後選取「批次指派團隊成員」。
- 3 在「批次指派團隊成員」頁面中，按一下「目標使用者」欄位的「查尋」圖示 (放大鏡)。
- 4 在「搜尋使用者」視窗中，選取您要指派成為團隊成員的使用者。
- 5 選取「新增」圓形按鈕。
- 6 在「存取資料檔」欄位中，為清單中記錄的團隊成員選取存取資料檔。
- 7 按一下「指派」。
「批次指派要求佇列」頁面隨即開啟，並於「有效的要求」區段中顯示您的要求。如需有關「批次指派要求佇列」頁面的資訊，請參閱[批次指派要求佇列頁面 \(頁數 1589\)](#)。

當您的要求已經處理過後，就會接到電子郵件通知。

如果下列一或多個條件對記錄而言成立，您選取的使用者就不會新增至該記錄：

- 使用者已經是記錄中的團隊成員。在此情況下，使用者的團隊成員資格，以及使用者對該記錄之團隊成員資格的存取資料檔，都會保持不變。
- 您對記錄的存取權不允許您將團隊成員新增至記錄。

批次指派要求的日誌檔會顯示任何未更新記錄的詳細資料。

下列程序說明如何從記錄清單中移除團隊成員。

從記錄清單中移除團隊成員

- 1 開啟記錄清單。
- 2 在「清單」頁面中，按一下「功能表」，然後選取「批次指派團隊成員」。
- 3 在「批次指派團隊成員」頁面中，按一下「目標使用者」欄位的「查尋」圖示 (放大鏡)。
- 4 在「搜尋使用者」視窗中，選取您要從團隊中移除的使用者。
- 5 選取「移除」圓形按鈕。
- 6 按一下「指派」。
「批次指派要求佇列」頁面隨即開啟，並於「有效的要求」區段中顯示您的要求。

當您的要求已經處理過後，就會接到電子郵件通知。

如果下列一或多個條件對記錄而言成立，就不會從該記錄中移除您選取的使用者：

- 使用者是記錄的擁有者。
- 使用者和記錄的擁有者都是相同使用者群組的成員。
- (僅限「潛在客戶」記錄類型) 使用者是記錄的銷售人員，也就是使用者的名稱顯示在記錄上的「銷售人員」欄位中。
- 您對記錄的存取權不允許您從記錄中移除團隊成員。

批次指派要求的日誌檔會顯示任何未更新記錄的詳細資料。

變更記錄上的主要自訂工作簿

視您的公司管理員就記錄類型設定的記錄所有權模式而定，該類型的記錄會具有與記錄相關聯的主要自訂工作簿，而不是具有記錄負責人。您可以變更記錄上的主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

變更記錄上的主要自訂工作簿

- 1 在記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示。
- 2 在「查閱」視窗中，尋找您要與記錄產生關聯的自訂工作簿，再按一下「選取」。

附註：只有可包含資料的工作簿才能與記錄產生關聯。

先前在記錄上是主要工作簿的自訂工作簿會自記錄中移除。如果您要自訂工作簿與該記錄產生關聯，則您必須在記錄「詳細資料」頁面其「工作簿」區段中將工作簿新增至記錄。

附註：在記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」相關資訊區段中，您無法編輯在自訂工作簿記錄上的「主要」核取方塊。

更新多組記錄

許多最上層記錄類型皆支援「大量更新」功能，可讓您同時更新一組記錄的欄位值。例如，您可能想要將記錄批次的所有權變更為其他員工。您可以透過更新記錄群組的方式來執行此作業。

備註：某些 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有的記錄類型並不支援「大量更新」功能，包含訊息回應、訊息傳送計畫、訊息傳送計畫項目、訊息傳送計畫項目關係、存貨稽核報表、存貨期間、樣品免責聲明、樣品交易及交易項目等記錄類型。

對於支援「大量更新」功能的記錄類型，您一次可以更新多達 100 筆選取之記錄中的值。如果清單中有超過 100 筆的記錄，則您可以重複此作業，直到更新所有記錄為止。或者，您可以進一步縮小清單的範圍，如此只有您想要更新的記錄才會呈現在清單中。

更新多組記錄時，適用下列考量：

- 若要更新一組記錄，您的使用者角色至少必須具有下列其中一個權限：「大量更新任何欄位」或「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」。如果您的使用者角色沒有任何這些權限，則您無法使用「大量更新」功能。

如果您的使用者角色具有「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」權限，而沒有「大量更新任何欄位」權限，則您可透過「大量更新」功能加以更新的欄位集可能會受到限制。針對記錄類型，在指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上，您只能更新您可編輯的欄位。針對具有動態版面配置的記錄類型，在套用至該記錄的「詳細資料」頁面版面配置上，您只能更新記錄上您可編輯的欄位。

如果您的使用者角色具有「大量更新任何欄位」權限，則您可以透過「大量更新」功能更新的欄位集不受限制，不論您的使用者角色是否也具有「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」權限，亦不論「詳細資料」頁面版面配置是否為靜態或動態。

備註：某些系統欄位一律為唯讀，且只能由 Oracle CRM On Demand 進行更新。一律為唯讀之欄位的範例有「已建立」欄位與「已建立：日期」欄位，許多記錄類型上皆有此兩者。

- 針對您正在更新的記錄類型，如果指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置為動態版面配置，則清單中的部分記錄可能需要一些欄位，而其他記錄則不需要。同樣地，有些欄位針對清單中的部分記錄是可編輯的，而針對其他記錄則是唯讀的。此外，如果您在大量更新作業期間變更動態版面配置之驅動選擇清單欄位中的值，則不需要的一些欄位可能會變成必要，而可編輯的一些欄位可能會變成唯讀。在下列情況中，記錄的大量更新作業會失敗：

- 如果您將記錄之版面配置上的必要欄位更新為 Null 值。
- 如果您更新記錄之版面配置上的唯讀欄位。

- 如果您使用「大量更新」功能以變更一或多筆機會記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。如果您要機會的成功率百分比在銷售階段更新後變更，則您必須個別或使用 Web 服務變更每個記錄的銷售階段。如需有關 Web 服務的資訊，請參閱 [Web 服務整合](#) (頁數 1582)。

- 您無法透過「大量更新」功能來更新記錄上的個別地址欄位，如客戶、聯絡人、潛在客戶等等。不過，如果您的公司使用共用地址，則您可以更新最上層地址記錄上的欄位。如需共用地址的詳細資訊，請參閱 [地址與客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間的共用地址](#) (請參閱 [在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址](#) 頁數 292)。

備註：您可以使用「大量更新」功能，來同時更新一組連結至機會的產品收益記錄中的欄位值。如需有關更新一組機會產品收益記錄值的資訊，請參閱連結產品至機會 (請參閱 [將產品連結至機會](#) 頁數 268)。

開始之前：

- 若有需要，請建立清單以擷取您要更新的記錄。如需有關建立與使用清單的資訊，請參閱[使用清單](#) (頁數 104)。
- 若要更新一組記錄，您的使用者角色至少必須具有下列其中一個權限：「大量更新任何欄位」或「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」。
- 如需有關您更新機會記錄上「銷售階段」欄位時可選擇值的資訊，請參閱[關於銷售階段與大量更新功能](#) (頁數 275)。

下列程序說明如何更新清單中選取的記錄。

更新清單中選取的記錄

- 1 開啟您想要更新的記錄清單。

備註：當您使用「大量更新」功能，只有「清單」頁面中顯示的記錄可供您更新。例如，如果您在「清單」頁面中僅顯示 10 筆記錄，則只有那 10 筆記錄可供您更新。在「清單」頁面中最多可顯示 100 筆記錄。

- 2 若有需要，請對清單進行排序，如此您想更新的記錄就會顯示在清單最上層。

提示：若要依資料欄排序清單，請按一下資料欄標題。若要依據同樣的資料欄排序清單但順序反轉，請再按一下資料欄標題。

- 3 在記錄「清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量更新」。
- 4 在步驟 1 中，清除您不想更新之記錄的核取方塊，然後按「下一步」。

附註：針對您具有編輯存取權的每筆記錄，預設會選取此核取方塊。如果您沒有記錄的編輯存取權，則會取消選取該記錄的核取方塊，而且您無法選取它。

- 5 在步驟 2 中，選取您要更新的欄位，然後針對該欄位輸入新的值。
您最多可以選取五個欄位以更新為新值。若要從欄位移除現有的值，請在步驟 2 中將「值」資料欄保留為空白。
- 6 按一下「完成」。

合併記錄

針對特定記錄類型，如果您有複本記錄，您一次最多可以將五筆相同記錄類型的記錄合併成一筆記錄。支援「客戶」、「聯絡人」、「事業群」、「家庭」、「潛在客戶」、「合作夥伴」、「投資組合」及「服務要求」記錄類型的合併功能。

附註：如需有關合併事業群會發生什麼情況的資訊，請參閱[關於合併事業群與刪除事業群](#) (頁數 1010)。

合併兩筆以上的記錄時，您會從記錄中指定要保留在所保留記錄中的欄位值；所保留的記錄，稱為**主要記錄**。而被刪除的記錄則稱為**複本記錄**。

下列考量適用於合併記錄時：

- 如果欄位在主要記錄與所有複本記錄上具有相同的值，且其為必要欄位，您便無法在合併作業期間變更該欄位中的值。不過，如果不需要該欄位，則您可以選取空白值而非欄位中的現有值。
- 在由系統更新的欄位中，於合併期間，值會預設為來自主要記錄的值，且您無法變更該值。
- 在複選清單欄位中，您可以指定要保留的值集。您可以在合併作業期間選取下列選項：
 - 主要記錄的值集。
 - 每筆複本記錄的值集。
 - 包含所有記錄值的值集，最多可以有 10 個值。每個值僅包含一次，即使該值出現於兩個以上之記錄的值集中。
 - 空白值 (若不需要該欄位)。

- 如果您的公司使用共用地址，則在合併兩個以上的客戶、合作夥伴或聯絡人時，您無法在帳單地址、出貨地址與主要地址中選取要保留的個別欄位。如需有關客戶、聯絡人以及合作夥伴之地址欄位的詳細資訊，請參閱[客戶欄位：匯入準備 \(頁數 1426\)](#)、[聯絡人欄位：匯入準備 \(頁數 1460\)](#)以及[合作夥伴欄位：匯入準備 \(頁數 1531\)](#)。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱[地址](#)。

合併記錄時，會發生下列情況：

- 一律保留任何連結至主要記錄的自訂工作簿，但任何連結至複本記錄的自訂工作簿不會自動連結至主要記錄。不過，管理員可在公司資料檔上啟用選項，讓您在合併記錄時自動將自訂工作簿連結至主要記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於合併記錄時保留連結的自訂工作簿 \(頁數 128\)](#)。

自訂工作簿的連結在合併作業期間一律不會從複本記錄中移除，即使您選取選項來將工作簿連結至主要記錄。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則自訂工作簿仍會連結至記錄。

- 針對「客戶」、「聯絡人」、「家庭」及「投資組合」記錄類型，複本記錄上的團隊成員會自動連結至主要記錄，但不會從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則團隊成員仍會連結至記錄。在主要記錄上的「團隊」相關資訊區段中，身為複本記錄之負責人的使用者其記錄類型存取權會設為「合併負責人」。「合併負責人」存取層級提供使用者負責人主要記錄的存取權。

附註：在記錄合併之後，您可以變更這些使用者的存取層級。不過，變更存取層級之後，您就無法再次將其回復成「合併負責人」。

- 針對「潛在客戶」、「合作夥伴」及「服務要求」記錄類型，複本記錄上的團隊成員不會自動連結至主要記錄，也不會從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則團隊成員仍會連結至記錄。
- 如果您的公司使用共用地址，則會發生下列情況：
 - 合併兩個以上的聯絡人時，會保留主要聯絡人的主要地址 (若有的話)。複本聯絡人的主要地址，以及任何連結至複本聯絡人的其他地址，都會自動連結至主要聯絡人，且會從複本聯絡人中移除。如果主要記錄沒有主要地址，則會檢查複本記錄以查看任何這些記錄上是否有主要地址。如果在其中一個複本記錄上找到主要地址，則該地址會變成主要聯絡人的主要地址。複本記錄會依他們新增至合併作業的順序檢查。在複本記錄上找到主要地址之後，就不會再檢查剩餘複本記錄的主要地址。
 - 如果主要聯絡人或所有複本聯絡人都沒有主要地址，在複本聯絡人中的第一個連結地址 (若有找到) 便會變成主要聯絡人中的主要地址。
 - 如果您稍後還原刪除的複本聯絡人，則在合併作業之前，連結至複本聯絡人的所有地址 (包括主要地址) 都將無法使用。
 - 合併兩個以上的客戶或合作夥伴時，會保留主要記錄的帳單地址與出貨地址 (若有的話)。如果主要記錄沒有帳單地址，則會檢查複本記錄以查看任何這些記錄上是否有帳單地址。如果找到帳單地址，該帳單地址便會複製到主要記錄。同理，如果主要記錄沒有出貨地址，則會檢查複本記錄以查看任何這些記錄上是否有出貨地址。如果找到出貨地址，該出貨地址便會複製到主要記錄。複本記錄會依他們新增至合併作業的順序檢查。找到帳單地址或出貨地址之後，就不會再檢查該地址類型的剩餘複本記錄。
 - 除了客戶與合作夥伴中的帳單地址與出貨地址之外，所有連結至複本記錄的其他地址都會自動連結至主要記錄，且會從複本記錄中移除。
 - 如果您稍後還原刪除的客戶或合作夥伴，便可以使用記錄上的帳單地址與出貨地址 (合併作業之前若存在)，但不會還原任何其他地址的連結。
- 如果您的公司未使用共用地址，則會發生下列情況：
 - 合併兩個以上的聯絡人時，所有連結至複本記錄的地址都會自動連結至主要聯絡人，且會從複本聯絡人中移除。如果在合併作業之前主要記錄沒有主要地址，連結至主要記錄的第一個地址在合併作業期間便會成為主要聯絡人的主要地址。如果您稍後還原刪除的複本聯絡人，則連結至複本聯絡人的所有地址 (包括主要地址) 都將無法使用。
 - 合併兩個以上的客戶或合作夥伴時，複本記錄上的發票地址與出貨地址不會複製或連結至主要記錄，且不會從複本記錄中移除。
 - 除了客戶與合作夥伴中的帳單地址與出貨地址之外，所有連結至複本記錄的其他地址都會自動連結至主要記錄，且會從複本記錄中移除。
 - 如果您稍後還原刪除的客戶或合作夥伴，便可以使用記錄上的帳單地址與出貨地址 (合併作業之前若存在)，但不會還原任何其他地址的連結。

- 除了稍早所述的自訂工作簿、團隊和地址，以及[關於合併事業群與刪除事業群 \(頁數 1010\)](#)所描述的情形之外，所有連結至複本記錄的記錄都會自動連結至主要記錄，且會在刪除前從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則不會還原該記錄至其他記錄的連結，且還原記錄的相關資訊區段會是空的。即使主要記錄與複本記錄在合併作業之前均連結至相同的記錄，仍會發生此情形。

在大部分的情況下，Oracle CRM On Demand 在連結至複本記錄的記錄連結至主要記錄時，並不會檢查複本相關記錄。若要移除複本相關記錄，您必須刪除該記錄。但是當機會連結至客戶時，如果機會的「機會名稱」和「主要聯絡人 ID」與已連結至主要客戶的機會相同，則 Oracle CRM On Demand 不會將機會從合併客戶連結至主要客戶。

- 如果任一記錄類型中有超過 9999 筆記錄連結至您要合併的記錄之一，則合併作業將無法順利完成。此外，如果任一記錄類型中有大量記錄連結至您要合併的記錄之一，則合併作業可能會逾時，即使任一記錄類型的連結記錄數目未超過 9999，仍可能發生此情形。其他因素也可能造成合併作業逾時，例如，合併作業的相關記錄類型、網路的速度及 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載量。您可以執行下列作業來暫時解決這些問題：
 - 合併上階記錄前，先從上階記錄取消連結部分已連結的記錄。
 - 在離峰時段執行合併作業。

開始之前：

- 若要執行此程序，您的角色必須具備「合併記錄」權限。若要合併「事業群」記錄類型的記錄，您的使用者角色還必須同時具備「管理使用者」權限與「管理角色與存取權」權限。
 - 必須符合至少下列其中一個條件：
 - 您主要記錄與每個複本記錄的存取層級可讓您刪除記錄。
 - 您的使用者角色具有「合併記錄而不使用刪除存取權」權限。
- 如果您主要記錄的存取層級不允許您刪除記錄，且您的使用者角色沒有「合併記錄而不使用刪除存取權」權限，則無法在記錄上使用「合併」按鈕。
- 請記下記錄名稱，以便在合併期間選取這些記錄。

合併記錄

- 選取您要保留為主要記錄的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 在記錄「詳細資料」頁面上，按一下「合併」按鈕。
- 在步驟 1 中，按一下「查尋」圖示，然後選取第一個複本記錄。
- (選擇性) 若要選取其他複本記錄，依序按一下加號圖示 (+) 和「查尋」圖示。
除了主要記錄，您最多可以選取四筆複本記錄來進行合併作業。
- 在步驟 2 中，檢閱每筆記錄的值，然後選取要與記錄一起儲存的值。
「要儲存的值」資料欄會預設為顯示主要記錄的值。
- 在步驟 3 中，如果您要讓連結至複本記錄的工作簿在記錄合併時也可連結至主要記錄，則請勾選核取方塊。

附註：只有在公司資料檔上已勾選「對重複記錄的工作簿啟用合併」核取方塊時，才會顯示步驟 3。如果步驟 3 並未顯示，或者如果您在步驟 3 中並未勾選核取方塊，則任何連結至複本記錄的工作簿在記錄合併時都不會自動連結至主要記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於合併記錄時保留連結的自訂工作簿 \(頁數 128\)](#)。

- 按一下「完成」。

關於合併記錄時保留連結的自訂工作簿

合併兩筆以上的記錄時，會永遠保留任何連結至主要記錄的自訂工作簿，但任何連結至複本記錄的自訂工作簿不會自動連結至主要記錄。這表示如果使用者具有權限可透過自訂工作簿 (連結至複本記錄) 的成員資格存取複本記錄，但沒有權限透過任何其他存取控制元件來存取該複本記錄或主要記錄，則除非您在合併記錄後手動將適當工作簿連結至主要記錄，否則該使用者在記錄合併後將沒有主要記錄的存取權。

不過，如果您的管理員已在公司資料檔上勾選「對複本記錄的工作簿啟用合併」核取方塊，則您在合併兩筆以上的記錄時，合併作業的額外步驟會提供選項，可讓您將複本記錄的自訂工作簿連結至主要記錄。

記錄負責人模式與合併記錄

如果您選取該選項以在合併兩筆以上的記錄時將複本記錄的自訂工作簿連結至主要記錄，則對記錄類型所設定的記錄負責人模式會在您合併記錄後，判定哪些自訂工作簿連結至主要記錄，如以下區段所述。

使用者模式

如果記錄類型是以「使用者」模式設定，則合併記錄後會發生下列情況：

- 主要記錄上的「工作簿」欄位會顯示主要記錄負責人的使用者工作簿。
- 所有連結至複本記錄的自訂工作簿，都會連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 所有連結至主要記錄的自訂工作簿，都會繼續連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 自訂工作簿的連結不會從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則自訂工作簿仍會連結至記錄。

工作簿模式

如果記錄類型是以「工作簿」模式設定，則合併記錄後會發生下列情況：

- 您在合併作業步驟 2 的「工作簿」欄位中選取的自訂工作簿，會成為主要記錄的主要工作簿。如果您從主要記錄中選取工作簿，則每個複本記錄的主要工作簿會連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。不過，如果您選取複本記錄的工作簿作為主要工作簿，則主要記錄原本的主要工作簿就不會自動連結至主要記錄。
- 所有連結至複本記錄的自訂工作簿，都會連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 所有連結至主要記錄的非主要自訂工作簿，都會繼續連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 自訂工作簿的連結不會從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則自訂工作簿仍會連結至記錄。

混合模式

如果記錄類型是以「混合」模式設定，則合併記錄後會發生下列情況：

- 如果已對主要記錄與複本記錄指派負責人，則行為與以「使用者」模式設定記錄類型時的行為相同。
- 如果已對主要記錄與複本記錄全都指派主要自訂工作簿，則行為與以「工作簿」模式設定記錄類型時的行為相同。
- 如果已對主要記錄指派負責人，且已對一或多個複本記錄指派主要自訂工作簿，則記錄合併後會發生下列情況：
 - 您在合併作業步驟 2 的「工作簿」欄位中選取的工作簿，會在記錄合併後顯示在主要記錄的「工作簿」欄位。如果您選取複本記錄的自訂工作簿，則該自訂工作簿會成為主要記錄的主要工作簿，且不會填寫主要記錄的「負責人」欄位。
如果您選取主要記錄或複本記錄的使用者工作簿，則該使用者會成為主要記錄的負責人，且主要記錄的「工作簿」欄位會顯示主要記錄負責人的使用者工作簿。未對主要記錄指派主要自訂工作簿。
 - 所有連結至複本記錄的自訂工作簿 (包括任何原本是複本記錄主要工作簿的自訂工作簿)，都會連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
 - 所有連結至主要記錄的自訂工作簿，都會繼續連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 如果已對主要記錄指派主要自訂工作簿，且已對一或多個複本記錄指派負責人，則會發生下列情況：
 - 您在合併作業步驟 2 的「工作簿」欄位中選取的工作簿，會在記錄合併後顯示在主要記錄的「工作簿」欄位。如果您選取主要記錄的主要自訂工作簿或複本記錄的自訂工作簿，則該自訂工作簿會成為主要記錄的主要自訂工作簿，且不會填寫主要記錄的「負責人」欄位。

如果您選取複本記錄的使用者工作簿，則該使用者會成為主要記錄的負責人，且主要記錄的「工作簿」欄位會顯示該使用者的使用者工作簿。主要記錄在記錄合併後沒有主要自訂工作簿。原本為主要記錄主要工作簿的自訂工作簿，在記錄合併後不會自動連結至主要記錄。

- 所有連結至複本記錄的自訂工作簿，都會連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 所有連結至主要記錄的非主要自訂工作簿，都會繼續連結至主要記錄「詳細資料」頁面上，與工作簿相關的資訊區段主要記錄。
- 自訂工作簿的連結不會從複本記錄中移除。如果您稍後還原刪除的複本記錄，則自訂工作簿仍會連結至記錄。

關於連結至自訂工作簿的資訊

在您合併記錄之前，如果自訂工作簿已連結至主要記錄與複本記錄，則在記錄合併後，仍會保留主要記錄的工作簿連結相關資訊，包括「自動關聯」核取方塊中的設定。在您合併記錄之前，如果自訂工作簿已連結至複本記錄但未連結至主要記錄，則在記錄合併後，自訂工作簿連結至主要記錄時會發生下列情況：

- 不勾選主要記錄連結中的「自動關聯」核取方塊，即使複本記錄連結中的「自動關聯」核取方塊已勾選。
- 在主要記錄的連結中，會在「開始日期」與「結束日期」欄位中填寫複本記錄連結中的對應欄位資訊，但如果複本記錄連結中的對應欄位資訊並未填寫，則保留空白。

相關主題

如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)

新增附註

針對支援附註功能的記錄類型，您可使用兩種方式新增附註：

- 按一下記錄「詳細資料」頁面右上角的附註圖示。如果已為您公司啟用「訊息中心」，就可以使用這個圖示。您可以用這種方法新增附註至記錄的附註清單，並可訂閱已新增至記錄的附註。
- 按一下「附註」區段中的「新增」。

一般來說，如果您的公司管理員已經提供附註圖示讓您使用，就無法使用「附註」區段。但是「附註」區段仍在，您加入附註清單的附註也會加入「附註」區段中。

如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心 \(頁數 40\)](#)。如需有關使用附註清單的詳細資訊，請參閱[使用附註清單 \(頁數 132\)](#)。

用來建立附註的方法對存取附註的權限不會有任何影響。

使用附註圖示新增附註

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「詳細資料」頁面上，按一下附註圖示。
- 3 按一下「新建附註」。
- 4 在附註最上面一行填入「主題」。
- 5 若要防止其他使用者檢視附註，請選取「私人」核取方塊。
如需有關「私人」核取方塊如何控制附註存取權的詳細資訊，請參閱[附註編輯頁面 \(頁數 131\)](#)。
- 6 按一下「儲存」。

在附註區段中新增附註

- 1 選取記錄。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附註」區段，然後按一下「附註」標題列中的「新建」。
- 3 在「備註編輯」頁面上，填寫「主題」欄位與(選擇性)「描述」欄位。

附註：視您的公司設定而定，「描述」欄位可能有 HTML 編輯器可供使用。如需詳細資訊，請參閱[關於 HTML 編輯器 \(頁數 55\)](#)。

- 4 若要防止其他人檢視附註，請選取「私人」。
如需有關「私人」核取方塊如何控制附註存取權的詳細資訊，請參閱[附註編輯頁面 \(頁數 131\)](#)。
- 5 儲存記錄。

附註編輯頁面

「附註編輯」頁面可以讓您新增附註至記錄，或更新現有附註中的資訊。此頁面會顯示附註記錄的完整欄位。下列表格說明「附註編輯」頁面上的欄位。

欄位	描述
主旨	讓您輸入附註內容或目的之簡短說明的必要文字欄位。
私人	如果您是附註的建立者，則「私人」核取方塊運作方式如下： ■ 如果您未選取「私人」核取方塊，或先前曾選取該核取方塊，但後來取消選取，則任何具有該記錄存取權限的人都能看見該記錄的附註。 ■ 即使附註已連結至其他人可檢視的記錄，若您選取「私人」核取方塊，則根據預設，其他使用者就無法檢視附註。但有些使用者可能可以檢視附註。不論附註的負責人為何，在使用者角色中擁有已啟用「檢視私人附註」權限的使用者，可檢視「私人」核取方塊已選取的所有附註。「檢視私人附註」權限不允許使用者更新或刪除「私人」核取方塊已選取且由其他使用者負責的附註。一般而言，「檢視私人附註」權限只會授予公司管理員。 若您在並非由您建立的附註上選取「私人」核取方塊，則在您儲存變更後，只有附註建立者與擁有「檢視私人附註」權限的使用者可看見附註。您與其他使用者將無法看見附註。但是，您的名稱會出現在附註的「負責人」欄位中。
描述	附註的內容。允許的字元數上限是 16,350。 附註：將附註欄位匯入 Oracle CRM On Demand 時，另有不同的限制 (請參閱附註欄位：匯入準備 (頁數 1520))。 視您的公司設定而定，「描述」欄位可能有 HTML 編輯器可供使用。如需詳細資訊，請參閱關於 HTML 編輯器 (頁數 55)。

附註頁面 (清單)

「附註」頁面會顯示連結至記錄的所有附註。下表說明您可以從「附註」頁面執行的作業：

執行此任務	遵循下列步驟
建立附註	在「附註」標題列中，按一下「新增附註」按鈕，然後在「附註編輯」頁面上，填好所需資訊並儲存該記錄。
刪除附註	按一下位於所要刪除記錄中的「刪除」連結。刪除之後，您可以還原長達 30 天內的已刪除項目。

執行此任務	遵循下列步驟
尋找附註	按一下資料欄標頭以排序該資料欄的資料。如果有「字母搜尋」控制項可用，則您可以按一下「主旨」資料欄的標頭，然後按一下「字母」列中的某個字母，來找出以該字母為開頭的主旨。如需以數字開頭的附註，請按一下 [0-9]。 附註：如果您的使用者語言是韓文、日文、簡體中文或繁體中文，則沒有「文字搜尋」控制項可供使用。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
更新附註	在您要更新的記錄列中按一下「編輯」連結，在「附註編輯」頁面上，更新資料然後儲存記錄。如果為您公司的內嵌編輯為啟用，則您也可以編輯在「附註」內嵌頁面上顯示的欄位。
將附註標示為私人	在您要更新的記錄列中按一下「編輯」連結，在「附註編輯」頁面上，選取「私人」核取方塊。如果您公司的內嵌編輯為啟用，則您也可以選取「附註」頁面上內嵌的「私人」核取方塊。 附註：有些使用者可存取由其他使用者負責且「私人」核取方塊已選取的附註。如需有關「私人」核取方塊如何控制附註存取權的詳細資訊，請參閱附註編輯頁面 (頁數 131)。
檢視附註詳細資料	在您要檢視的記錄列中按一下「編輯」連結。在「附註編輯」頁面上，檢閱附註詳細資料。

使用附註清單

如果已為您公司啟用這項功能，記錄「詳細資料」頁面就會在頁面右側頂端包含附註圖示。附註圖示旁邊的編號表示附加至記錄的附註編號。

當您按一下附註圖示時，就會顯示一份附註清單。針對每個附註，系統會顯示建立附註的使用者名稱，以及附註的主題，如果沒有主題則顯示附註文字的最初部分；系統也會顯示日期，如果附註是今天加入的則顯示時間。

您可以從附註清單執行下列作業：

執行此任務	遵循下列步驟
檢視附註	向下捲動至所需的附註。
建立新的附註	按一下「新建附註」。在第一行輸入主題，輸入附註，然後按一下「儲存」。附註會傳送到已訂閱記錄之所有使用者的「訊息中心」，使用者可以從「訊息中心」按一下附註上的連結，瀏覽至該記錄。
訂閱記錄上的附註	按一下「訂閱」。如需詳細資訊，請參閱 訂閱附註 (頁數 133) 。
刪除附註	向下捲動至所需附註，然後按一下「刪除」。這個動作會從「訊息中心」和記錄「詳細資料」頁面刪除附註。

執行此任務	遵循下列步驟
檢視傳送附註之使用者的詳細資訊	向下捲動至所需的附註，然後按一下使用者名稱。就會顯示該使用者的「使用者詳細資訊」頁面。

訂閱附註

您可以訂閱新增至記錄的附註，以便在有人新增附註至記錄時，將附註傳送至您的「訊息中心」。您可以訂閱任何您有存取權之記錄上的附註。

您可以從「訊息中心」按一下記錄上附註中的連結，巡覽至該記錄。

如需有關「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心 \(頁數 40\)](#)。

訂閱記錄上的附註

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「詳細資料」頁面上，按一下附註圖示。
- 3 按一下「訂閱」按鈕。
按鈕標籤隨即變更為「取消訂閱」。按一下「取消訂閱」按鈕即可取消訂閱。

傳送附註給其他使用者

您可以在應用程式中按一下顯示於使用者名稱旁的圖示，傳送附註給其他使用者。附註會傳送至使用者的「訊息中心」。

您可以在使用者名稱關聯的欄位，例如「名字」、「負責人」、「建立者」和「修改者」，中使用這項功能。這些欄位會顯示在「詳細資料」頁面、清單和應用程式中其他位置。

您可以從「訊息中心」回覆來自其他使用者的附註。

您可以新增使用者記錄至「動作」列中的「最愛記錄」區段，這樣可以讓您快速存取您經常傳送訊息的使用者。

如需有關使用「訊息中心」的詳細資訊，請參閱[使用訊息中心 \(頁數 40\)](#)。

傳送附註給其他使用者

- 1 將指標移到與使用者名稱關聯的欄位上方，以便顯示附註圖示。
- 2 按一下附註圖示
- 3 輸入附註，然後按一下「儲存」。

使用附件

根據公司管理員設定使用者角色和存取資料檔的方式，您可以將檔案 (在某些情況中為 URL) 附加至各種記錄類型。您可以在下列主題中，參閱附加檔案的指示：

- 如需有關透過預先設定的「附件」相關項目附加檔案和 URL 的指示，請參閱[將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)。
- 如需有關將檔案附加至支援附件欄位之記錄的指示，請參閱[透過附件欄位將檔案附加至記錄 \(頁數 139\)](#)。

如需支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型清單，以及支援附件欄位的記錄類型清單，請參閱[關於附件 \(頁數 134\)](#)。

相關主題

如需有關附件的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於附件 \(頁數 134\)](#)
- [附件相關項目 \(頁數 137\)](#)
- [附件清單頁面 \(頁數 138\)](#)

關於附件

根據記錄類型以及您公司管理員設定 Oracle CRM On Demand 的方式，您可以使用下列方式將檔案附加至某些記錄：

- 透過上階記錄相關項目的附件
- 透過附件欄位

關於附件相關項目

在某些記錄類型中，您的公司管理員可將預先設定的「附件」相關項目新增至您的記錄頁面版面配置。然後您可以將多個附件連結至上階記錄。透過這種方式連結至上階記錄的附件可包含一個檔案或 URL。

下列記錄類型支援預先設定的「附件」相關項目：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01、02 和 03
- 經銷商
- 事件
- 資金
- 資金要求
- 家庭
- 潛在客戶
- 機會
- 合作夥伴
- 方案成員資格
- 服務要求
- 解決方案

附件也可連結至提醒記錄和銷售階段記錄。

如需有關透過預先設定的「附件」相關項目將檔案和 URL 附加至記錄的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [附件相關項目 \(頁數 137\)](#)
- [附件清單頁面 \(頁數 138\)](#)

關於附件欄位

在下列記錄類型中，您可以透過附件欄位將單一檔案附加至記錄。根據您公司管理員設定頁面版面配置的方式，附件欄位將可在下列記錄類型中使用：

- 自訂物件 01、02、03、04 及以上

附註：您的公司管理員也可將「自訂物件」記錄類型設定為其他記錄類型上的相關項目。如果您可以在相關「自訂物件」記錄類型上使用附件欄位，您就可以將一個檔案附加至每個相關記錄。這個組態可讓您將多個檔案連結至上階記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於附件組態 \(頁數 1160\)](#)。

- 存貨稽核報表
- 樣品交易

■ 簽名

下列記錄類型也支援附件欄位。不過，這些記錄類型只能用於下列相關項目：

■ 鑑定附件

「鑑定附件」記錄類型可設成僅為「鑑定」記錄類型的相關項目。

■ 應用程式附件

「申請書附件」記錄類型可設成僅為「申請書」記錄類型的相關項目。

■ 業務計畫附件

「業務計劃」記錄類型可設成僅供作為「業務計劃」記錄類型的相關項目。

■ 認證附件

「認證附件」記錄類型可設成僅為「認證」記錄類型的相關項目。

■ 課程附件

「課程附件」記錄類型可設成僅為「課程」記錄類型的相關項目。

■ 測驗附件

「測驗附件」記錄類型可設成僅為「測驗」記錄類型的相關項目。

■ MDF 要求附件

「MDF 要求附件」記錄類型可設成僅為「MDF 要求」記錄類型的相關項目。

■ 目標附件

「宗旨附件」記錄類型可設成僅供作為「宗旨」記錄類型的相關項目。

■ 合作夥伴方案附件

「合作夥伴方案附件」記錄類型可設成僅為「合作夥伴方案」記錄類型的相關項目。

■ 保單附件

「政策附件」記錄類型可設成僅為「政策」記錄類型的相關項目。

■ 特價要求附件

「特價要求附件」記錄類型可設成僅為「特價要求」記錄類型的相關項目。

其中某些記錄類型為特定產業或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特定類型，且可能無法在您的 Oracle CRM On Demand 版本中使用。

如需有關透過附件欄位將檔案附加至記錄的指示，請參閱[透過附件欄位將檔案附加至記錄 \(頁數 139\)](#)。

將檔案和 URL 附加至記錄

附註：本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「關於附件」(請參閱[關於附件 頁數 134](#))。

在支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型，您可以將檔案與 URL 附加至上階記錄。將檔案或 URL 附加至記錄後，您可以：

■ 檢視附件

■ 選取不同的附件

■ 針對檔案附件，更新檔案內容並將先前的附件取代成已修訂的附件

將檔案附加到記錄上時，應考慮下列幾點：

■ 您可以上傳壓縮檔案，包括 .zip 檔案。

■ 基於資料保護與安全性，Oracle CRM On Demand 不允許您附加副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔。

附註：當使用者按一下副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔時，可選擇執行該檔案或將其儲存。為了避免使用者不慎用這種方式直接從 Oracle CRM On Demand 執行可執行檔，Oracle CRM On Demand 不允許您將具有上述副檔名的檔案附加到記錄上。不過，您可以先為該檔案指定不同的副檔名，這樣便可順利上傳。如果您的檔案副檔

名為 .txt，則按下該檔案的使用者便無法選擇執行該檔案。使用者必須將檔案儲存到本機，將檔案副檔名變更為可執行檔的適用副檔名，然後再執行該可執行檔。

- 檔案名稱可以包含 Microsoft Windows 中支援用於檔案名稱的任何字元。
- 如果透過預先設定的「附件」相關資訊區段將檔案以附件形式上傳至記錄，則您無法將兩個同名的檔案以附件形式上傳至相同的上階記錄。不過，從使用 iOS 作業系統之行動裝置所上傳的所有相片，會由行動裝置給予相同名稱。為確保檔案名稱在上階記錄所連結之附件集內的唯一性，Oracle CRM On Demand 會對所有此類檔案的檔案名稱附加目前的時間戳記。這表示，如果您從使用 iOS 作業系統的行動裝置多次上傳相同的檔案附件，該檔案在您每次上傳時會被新增為附件，但附件的檔案名稱在 Oracle CRM On Demand 中並不相同。
- 您嘗試上傳的每一個檔案都會經過病毒掃描。如果檔案中發現病毒，則系統不會上傳該檔案，同時會顯示訊息。
- 上傳檔案的大小必須小於 20 MB。如果您的檔案超過此大小，請考慮執行下列動作：
 - 壓縮該檔案，縮小其大小。
 - 將該檔案分割成多個較小檔案 (並在必要時進行壓縮)。
 - 將檔案放在公用伺服器，並指出其路徑與檔名，而非將該檔案附加到記錄上。

將檔案或 URL 附加至記錄

- 1 選取您想要附加檔案或 URL 的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
 - 2 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後按一下標題列中的「新增附件」或「新增 URL」。
- 備註：**如果您想將使用者傳送至公共伺服器以存取檔案，請按一下「新增 URL」而非「新增附件」，並依照新增 URL 附件而非檔案附件的程序來執行。
- 3 在「附件編輯」頁面上，執行下列作業：
 - 針對檔案附件，按一下「檔案」欄位旁的「瀏覽」按鈕，然後選取檔案。選取檔案後，「附件名稱」欄位會依預設顯示檔案名稱 (不含檔案副檔名)。若您想使用不同的名稱，作為識別檔案附件的顯示名稱，請變更「附件名稱」欄位值。

備註：如果您是使用內含支援 Oracle CRM On Demand 之 iOS 作業系統版本的裝置，則也會有可供使用的拍照或攝影選項。您拍照或攝影後，系統會將其上傳至 Oracle CRM On Demand 作為附件。

 - 針對 URL 附件，請在 URL 欄位中填入 URL 位址 (例如：www.crmondemand.com)，並在「附件名稱」欄位中填入可以識別 URL 的顯示名稱。URL 位址允許的最大長度為 1999 個字元。

若您在 URL 欄位中所輸入的文字字串以 <http://> 或 <https://> 開頭，則在儲存欄位值後，文字可能會自動轉換為連結。公司資料檔上的「將 URL 文字值轉換為連結」核取方塊會決定此類文字在 URL 欄位中的行為，如下所示：

 - 若已勾選公司資料檔的上述核取方塊，則在儲存欄位值後，文字會自動轉換為連結。
 - 若未勾選該核取方塊，則文字不會轉換為連結。

備註：如果您已經將檔案附件放置在公用伺服器上，請使用 file: 指令並在後面接 5 條斜線，在 URL 欄位中填入路徑與檔案名稱，格式為 `file:///// <電腦名稱> / <目錄> / <檔名>`，例如 `file://///scdept/attachments/products.xls`。如需瞭解您的瀏覽器對於使用 file: 協定之本機檔案系統與共用路徑 URL 的支援資訊，請參閱瀏覽器的產品文件。
 - 4 在「附件編輯」頁面上：
 - 如果您要新增相同類型的其他附件 (檔案或 URL)，請按一下「儲存並新增」。
 - 如果您完成新增此類型的附件，請按一下「儲存」。

檢視附件

- 1 選取檔案或 URL 所附加的記錄。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後在適當的資料列中按一下「檢視」。

選取不同的附件

- 選取檔案或 URL 所附加的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後針對您想要取代的附件按一下「附件名稱」連結。
- 在「附件編輯」頁面上，執行下列作業：
 - 針對檔案附件，按一下「瀏覽」按鈕，然後選取新的檔案。選取新檔案後，會自動更新「附件名稱」欄位，以顯示新檔案名稱 (不含檔案副檔名)。必要時，請更新「附件名稱」欄位。
 - 針對 URL 附件，將新的 URL 位址填入「URL」欄位中。必要時，請更新「附件名稱」欄位。
- 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

提示：若要確認您已輸入正確的附件資訊，請按一下「上一頁」連結，直到返回原始記錄的「詳細資料」頁面為止。在「附件」區段中，審核新附件記錄。

更新檔案附件

- 從原始的位置 (而非從 Oracle CRM On Demand 內部) 開啟附件。
- 編輯檔案並將它儲存在本機，例如儲存至硬碟。
- 登入 Oracle CRM On Demand。
- 選取您想要附加更新檔案的記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 在「詳細資料」頁面上，向下捲動至「附件」區段，然後在檔案附件的資料列中按一下「取代」。
- 在「取代附件」視窗中，選取更新的檔案，然後按一下「儲存」。

附件相關項目

附註：本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「關於附件」(請參閱[關於附件 頁數 134](#))。

下表說明您附加為記錄相關項目之檔案或 URL 的欄位資訊，有些欄位會顯示在檔案所附加之記錄類型的「詳細資料」頁面上，其他欄位則顯示在「附件編輯」頁面上。

檢閱下表中的資訊，確認您的檔案符合檔案大小與檔案類型需求。

欄位	描述
檔案	針對檔案附件，此欄位會顯示附加檔案的路徑與檔案名稱。
附件名稱	您要用來識別檔案或 URL 的名稱。將檔案上傳為附件時，「附件名稱」欄位會依預設顯示檔案名稱 (不含檔案副檔名)，但您可變更名稱。
大小 (位元組)	檔案附件的檔案大小。檔案大小不可超過 20 MB。如果附件是 URL，「大小」欄位的預設顯示值是 2 KB。

欄位	描述
類型	針對檔案附件，此欄位會顯示檔案類型，如 Microsoft Word 文件是 .doc。為了您的資料保護與安全性，應用程式不允許您附加副檔名為 .exe 的檔案。 針對 URL 附件，會顯示 URL。
URL	針對 URL 附件，此欄位包含完整的 URL 位址。URL 位址允許的最大長度為 1999 個字元。
建立者	第一個將檔案附加至記錄之人員的別名。此欄位中的值是由系統產生。
修改者	更新記錄之人員的名稱，後面接著記錄的更新日期與時間。此欄位中的值是由系統產生。

附件清單頁面

附註：本主題僅適用於透過預先設定「附件」相關項目連結到記錄的附件。如需取得可支援該預先設定「附件」相關項目之記錄類型的清單，請參閱「關於附件」(請參閱 [關於附件](#) 頁數 134)。

「附件清單」頁面會顯示所有連結至記錄的檔案與 URL。您可以按一下主要記錄之「附件」區段中的「顯示完整清單」連結，來存取「附件清單」頁面。

下表說明您可以從「附件清單」頁面執行的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
附加檔案至記錄	在「附件」標題列中按一下「新增附件」按鈕，在「附件編輯」頁面上填好所需的資訊，然後儲存記錄。
附加 URL 至記錄	在「附件」標題列中按一下「新增 URL」按鈕，在「附件編輯」頁面上填好所需的資訊，然後儲存記錄。
刪除附件	按一下位於所要刪除記錄中的「刪除」連結。刪除之後，您可以還原長達 30 天內的已刪除項目。
尋找附件	按一下「附件名稱」資料欄標頭以排序資料，然後按一下英文字母列中的字母。如果附件名稱是以編號開頭，請按一下 [0-9]。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
選取不同的附件以取代目前的附件。	在您要變更記錄的資料列中按一下「取代」連結，在「附件編輯」頁面上，選取其他檔案並儲存記錄。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。

執行此任務	遵循下列步驟
排序附件清單	按一下您要排序的加底線資料欄表頭。如果資料欄表頭未加底線，就無法在該欄位上進行排序。
檢視附件	在您要檢視記錄的資料列中按一下「檢視」連結。這個動作會開啟檔案或將您帶到 URL 上。

透過附件欄位將檔案附加至記錄

「自訂物件」記錄類型以及特定產業或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特定類型的某些記錄類型可支援附件欄位。附件欄位可讓您將單一檔案附加至記錄。如需支援附件欄位的記錄類型清單，請參閱關於附件 (頁數 134)。

您的公司管理員會決定附件欄位是否可在頁面版面配置中提供給您的使用者角色使用。

將檔案附加到記錄上時，應考慮下列幾點：

- 您可以上傳壓縮檔案，包括 .zip 檔案。
- 基於資料保護與安全性，Oracle CRM On Demand 不允許您附加副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔。

附註：當使用者按一下副檔名為 .exe 或 .bat 的可執行檔時，可選擇執行該檔案或將其儲存。為了避免使用者不慎用這種方式直接從 Oracle CRM On Demand 執行可執行檔，Oracle CRM On Demand 不允許您將具有上述副檔名的檔案附加到記錄上。不過，您可以先為該檔案指定不同的副檔名，這樣便可順利上傳。如果您的檔案副檔名為 .txt，則按下該檔案的使用者便無法選擇執行該檔案。使用者必須將檔案儲存到本機，將檔案副檔名變更為可執行檔的適用副檔名，然後再執行該可執行檔。

- 檔案名稱可以包含 Microsoft Windows 中支援用於檔案名稱的任何字元。
- 如果透過預先設定的「附件」相關資訊區段將檔案以附件形式上傳至記錄，則您無法將兩個同名的檔案以附件形式上傳至相同的上階記錄。不過，從使用 iOS 作業系統之行動裝置所上傳的所有相片，會由行動裝置給予相同名稱。為確保檔案名稱在上階記錄所連結之附件集內的唯一性，Oracle CRM On Demand 會對所有此類檔案的檔案名稱附加目前的時間戳記。這表示，如果您從使用 iOS 作業系統的行動裝置多次上傳相同的檔案附件，該檔案在您每次上傳時會被新增為附件，但附件的檔案名稱在 Oracle CRM On Demand 中並不相同。
- 您嘗試上傳的每一個檔案都會經過病毒掃描。如果檔案中發現病毒，則系統不會上傳該檔案，同時會顯示訊息。
- 上傳檔案的大小必須小於 20 MB。如果您的檔案超過此大小，請考慮執行下列動作：
 - 壓縮該檔案，縮小其大小。
 - 將該檔案分割成多個較小檔案 (並在必要時進行壓縮)。
 - 將檔案放在公用伺服器，並指出其路徑與檔名，而非將該檔案附加到記錄上。

下列程序說明如何透過附件欄位將檔案附加至記錄。

透過附件欄位將檔案附加至記錄

- 1 在您要附加檔案的記錄「編輯」頁面上，請在「附件」欄位中按一下迴紋針圖示：



- 2 瀏覽並選取您要附加的檔案。

備註：如果您是使用內含支援 Oracle CRM On Demand 之 iOS 作業系統版本的裝置，則也會有可供使用的拍照或攝影選項。您拍照或攝影後，系統會將其上傳至 Oracle CRM On Demand 作為附件。

- 3 儲存變更。

附註：根據您公司管理員設定頁面版面配置的方式，您可能會在頁面上看見「附件：檔案名稱」欄位和「附件：大小 (位元組)」欄位。這些欄位會在您儲存記錄時，自動填入檔案名稱和檔案大小。您無法編輯這些欄位。

您可以將附加的檔案從記錄中移除。不過當您移除檔案時，檔案也會從 Oracle CRM On Demand 資料庫中移除，因此您無法將其從 Oracle CRM On Demand 還原。

提示：在您將檔案從記錄中移除之前，請先將檔案下載至本機電腦或另一部伺服器以儲存該檔案。

以下將說明如何將檔案從記錄中移除。

將檔案從記錄中移除

- 1 在記錄「編輯」頁面上，按一下「附件」欄位旁的 X 圖示。
- 2 確認您要將檔案從記錄中移除。

使用評估問卷底稿

如果您的公司管理員已經設定評估問卷底稿，您可以存取底稿來收集客戶或銷售機會資訊。接著，可以將此資訊對應至上階記錄，並在日後用於報表與分析。

此應用程式可以讓您存取下列記錄類型的問卷底稿：

- 客戶 (客戶調查)
- 活動 (銷售電訪、任務或約會的活動評估)
- 業務計劃 (業務計劃評估)
- 聯絡人 (顧客滿意度調查)
- 潛在客戶 (潛在客戶資格問卷底稿)
- 目標 (目標評估問卷)
- 機會 (機會評估問卷)
- 服務要求 (電訪問卷底稿與顧客滿意度調查)

您的公司管理員可以設定篩選器，協助您針對任務識別適當評估問卷的標準。例如，可使用下列篩選器來設定一份潛在客戶資格評估問卷底稿：

- 客戶分級 = 金級
- 區隔 = 大型
- 地區 = 西部

然後，當您從具有對應篩選器欄位值的潛在客戶記錄啟動評估問卷底稿時，系統就會列出正確的潛在客戶資格底稿。完成評估後，後續由公司管理員在範本問卷底稿內變更的資料不會反映在已完成的評估記錄內；唯一的例外是答覆區段的資料。公司管理員可以隨時變更答覆區段中的資料，而所做的變更會在您逐一處理範本問題時，反映於評估問卷詳細資料頁面上。

開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。

使用評估問卷底稿

- 1 選取記錄。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動至問卷底稿區段，然後按一下「新增」。
- 3 必要時，請從「查尋」視窗中選取問卷底稿。
如果只有一份問卷底稿符合您公司管理員定義的準則，該問卷底稿就會自動開啟。否則，您必須在「查尋」視窗中選取適當的問卷底稿。

提示：若要找出適當的問卷底稿，請從下拉式清單選取選項，然後按一下「執行」。

- 4 在問卷底稿頁面上，問您的客戶問題，然後填入資訊。
- 5 按一下「儲存」。

依您的公司管理員設定這份問卷底稿的方式而定，可能會發生下列情況：

- 計算分數，並與門檻值進行比較。
- 依分數是高於或低於門檻值而定，計算出結果。
- 分數、問題的答覆，以及結果會對應回到上階記錄。
- 前次評估日期也會同時填入。

關於刪除及還原記錄

在您刪除記錄或記錄清單時，記錄會在「刪除的項目」區域中儲存 30 天。在那段時間內，您可以還原記錄。但過了 30 天之後，刪除的項目就會永遠清除，無法取回。

附註：如需「刪除的項目」區域中所儲存的記錄類型清單，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#) (可從 [Oracle Technology Network](#) 上的 [Oracle CRM On Demand](#) 文件資料庫取得)。

刪除作業的類型

在您刪除記錄時，記錄類型與記錄之間的關係會決定要在記錄與其相關記錄上執行的刪除作業。刪除作業的類型如下所示：

- **直接刪除。**在您刪除記錄時，只刪除記錄本身。此項作業稱為**直接刪除**。
- **重疊刪除。**您刪除記錄時，任何該記錄的下階記錄 (不屬於最上層記錄類型，例如附註與附件) 也會刪除。此項作業稱為**重疊刪除**。

適用例外情形如下：

- 若稽核追蹤記錄的上階記錄已刪除，不會為其執行重疊刪除。
- 若下階地址記錄為共用地址，不會為其執行重疊刪除。
- **徹底刪除。**在某些情況中，當您刪除某個記錄，該記錄屬於最上層記錄類型的下階記錄也會刪除。此項作業稱為**徹底刪除**。

在下階記錄執行徹底刪除時，會發生下列情況：

- 在該記錄並非最上層記錄類型的下階記錄上，會執行重疊刪除，但追蹤稽核記錄及任何為共用地址的下階地址記錄除外。
- 在該記錄某些屬於最上層記錄類型的下階記錄，會執行徹底刪除，視涉及的記錄類型而定。

下列表格顯示在刪除上階記錄時，會執行徹底刪除的記錄類型。除了此表格中所列的記錄類型以外，其他屬於最上層記錄類型的下階記錄，在其上階記錄刪除時將不受影響。

上階記錄類型	執行徹底刪除的記錄類型
客戶	■ 資產 ■ 潛在客戶 ■ 機會 ■ 車輛
聯絡人	潛在客戶
經銷商	車輛
機會	潛在客戶
合作夥伴	■ 潛在客戶 ■ 機會

例如，假設您有一個具有下階附註記錄、下階自訂物件 04 記錄以及一個下階機會記錄。下階機會記錄具有下階附註記錄、一個下階自訂物件 05 記錄以及一個下階潛在客戶記錄。若您刪除此客戶記錄，會發生下列情況：

- 在客戶記錄上會執行直接刪除。

- 在客戶的下階附註記錄上會執行重疊刪除。
- 客戶的下階自訂物件 04 記錄則不受影響，因為「自訂物件 04」記錄類型是最上層記錄類型，且未列於要執行徹底刪除的記錄類型表格中。
- 在客戶的下階機會記錄上將執行徹底刪除。

在客戶的下階機會執行徹底刪除時，機會的下階記錄會以下列方式處理：

- 在機會的下階附註記錄上會執行重疊刪除。
- 機會的下階自訂物件 05 記錄則不受影響，因為「自訂物件 05」記錄類型是最上層記錄類型，且未列於要執行徹底刪除的記錄類型表格中。
- 在機會的下階潛在客戶記錄上會執行徹底刪除。

關於刪除記錄關聯

刪除連結至其他 (上階) 記錄的下階記錄時，Oracle CRM On Demand 不會刪除建立各記錄之間關聯的資訊。系統將保留關聯資訊，如此一來，如果刪除的記錄之後進行還原，所還原記錄與任何之前曾連結記錄間的關聯也將隨之還原。然而，由於已刪除下階記錄的關聯資訊會在上階記錄中還原，因此查詢上階記錄的 Web 服務呼叫將傳回關聯資訊。

因此，如果您要刪除記錄，且希望同時刪除建立該記錄與其他記錄之關聯的資訊，建議您先取消記錄連結以刪除記錄之間的關聯。舉例來說，如果您擁有連結至自訂物件 01 記錄的客戶記錄，且想要刪除該客戶以及客戶與自訂物件 01 記錄之間的關聯，請取消連結客戶記錄與自訂物件 01 記錄，然後再刪除客戶。然而，如果您之後還原客戶記錄，客戶記錄與自訂物件 01 記錄之間的關係並不會隨之還原。

有關刪除記錄的附加資訊

下表提供有關刪除記錄的附加資訊。

如果刪除這一項	應該注意這一點
客戶	如果客戶連結至「銷售階段」為「結案-得標」的機會，就不能刪除。
活動	其角色中具備「刪除任何活動」權限的使用者可刪除不是其所擁有的活動，或是標示為私人的活動。一般而言，「刪除任何活動」權限只會授與公司管理員。
地址	如果您還原刪除的地址，您必須更新「帳單」與「出貨」設定，因為當 Oracle CRM On Demand 還原地址記錄時，不會將地址設定還原至原始值。您必須重新調整這些值，以避免建立多餘的資料。 如需有關刪除共用地址的詳細資訊，請參閱 刪除共用地址 (頁數 296) 。
事業群	如需有關刪除事業群會發生什麼情況的資訊，請參閱 關於合併事業群與刪除事業群 (頁數 1010) 。
群組	刪除群組時，系統會從群組的記錄中移除群組的參考，而且記錄所有權恢復成「負責人」欄位中的員工。如果該程序涉及大量記錄，就需要一些時間才能完成。在那段時間內，系統不允許群組成員建立記錄。
機會	您無法刪除「銷售階段」為「已結案」的機會，因為該資訊用於歷程記錄報告。

如果刪除這一項	應該注意這一點
產品	您無法刪除產品。若要將產品從可連結至機會或客戶 (作為資產) 的可用產品清單移除，公司管理員可在「產品編輯」頁面取消勾選「可訂購」核取方塊。
產品類別	角色具有「管理內容」權限的使用者可以刪除產品分類。刪除分類時，會中斷產品與分類之間的關係，但產品仍會保留。
角色	角色具有「管理角色與存取權」權限的使用者可以刪除角色。 刪除的角色不會儲存 30 天，而會立即從系統清除，無法取回 刪除角色之前，已經指派給該角色的所有使用者都必須指派給其他角色，否則應用程式不會讓您刪除該角色。
解決方案	您刪除解決方案時，解決方案歷史記錄也會隨之刪除。如果您確信某個解決方案已經不再有用，但它曾經一度連結至服務要求，則應將狀態變更為「過時」，而不是將其刪除。如此一來，您公司既能防止顧客服務代表繼續使用該解決方案，又能將它保留下來做歷程記錄之用要判斷解決方案是否已使用過，請前往「解決方案詳細資料」頁面，並檢查「服務要求」區段有沒有連結的記錄。
銷售地區	角色具有「管理銷售地區」權限的使用者可以刪除銷售地區。不論銷售地區與其他銷售地區、客戶、機會等有沒有關係，都可以予以刪除。 「銷售地區詳細資料」頁面會讓公司管理員瞭解銷售地區有沒有任何下階。公司管理員可以使用搜尋準則中的「銷售地區」欄位搜尋客戶、機會及其他項目，以得知要刪除的銷售地區是否與任何記錄相關聯。

附註：如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 \(頁數 213\)](#)。

刪除的項目

當您按一下「刪除的項目」全域連結，「所有刪除的項目」頁面隨即出現，內含您已刪除的所有項目。如果您的使用者角色具有「復原所有記錄」權限，您就會看到您公司已刪除的所有記錄。

上階記錄會顯示在刪除的項目清單中，但連結記錄則不會。只有在刪除上階記錄之前先刪除連結記錄時，連結記錄才會顯示為個別記錄。

例如，如果您刪除一個有三個連結的附註的客戶，則附註記錄不會出現在已刪除項目的清單中。但是如果在刪除客戶本身之前刪除其中一個連結附註，該附註就會以個別記錄形式顯示在已刪除項目的清單中。

當您還原記錄時，在記錄刪除時與該記錄連結的所有記錄也都會還原，之間的關係保持不變。請務必先還原上階記錄，如果嘗試先還原下階記錄，系統會顯示錯誤訊息。

您可以使用「所有刪除的項目」頁面上的清單協助您尋找刪除的記錄。當您從清單中選取記錄類型時，所顯示的記錄包含該類型記錄的所有刪除的註記和附件，以及該類型的所有刪除記錄。不過，連結的記錄規則仍然適用。與上階記錄一起刪除的註記和附件不會顯示在清單中。例如，如果您在清單中選取「全部客戶」，這時就會顯示與上階記錄分別刪除的所有客戶註記和客戶附件，以及所有刪除的客戶記錄。

附註：公司能夠儲存的資料量有限。儲存在「刪除的項目」中的記錄不計入公司的磁碟總儲存量限制。

關於已刪除項目的資料列 ID

刪除記錄時，已刪除項目將獲得一個有別於原始記錄資料列 ID 的資料列 ID。然而，還原記錄時，記錄的原始資料列 ID 將會隨之還原。如果您在匯出已刪除項目清單時選取匯出所有欄位的選項，則為每一個已刪除項目匯出的資料中，將同時包含指派給所刪除項目的資料列 ID 及記錄的原始資料列 ID。如需有關匯出記錄清單的詳細資訊，請參閱[以清單匯出記錄 \(頁數 119\)](#)。

相關主題

請參閱下列主題以取得刪除與還原記錄的指示：

■ [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)

刪除及還原記錄

如果您對記錄的存取層級允許您刪除記錄，您就可以刪除記錄。視為使用者角色所啟用的權限而定，您可能也可以執行部分或所有下列任務：

- 刪除記錄清單。
- 還原其他使用者已刪除的個別記錄。
- 還原您已刪除的記錄清單。
- 還原另一位使用者已刪除的記錄清單。

注意：您刪除記錄時，連結至您所刪除記錄的部分或全部記錄可能也會被刪除。

開始之前。我們建議您閱讀關於刪除與還原記錄 (請參閱 [關於刪除及還原記錄](#) 頁數 141) 主題，其中提供有關刪除上階記錄時，同時刪除的連結記錄資訊，以及其他刪除與還原記錄的資訊。

刪除個別記錄

下列程序說明如何從記錄的「詳細資料」頁面中刪除記錄。

從記錄的「詳細資料」頁面刪除記錄

- 在記錄的「詳細資料」頁面上，按一下「刪除」。

備註：如果您是從「清單」頁面或上階記錄的相關記錄清單向下探鑽以存取記錄的「詳細資料」頁面，則在您刪除記錄後，Oracle CRM On Demand 會返回您開始向下探鑽的頁面。

下列程序說明如何刪除記錄清單中的記錄。

刪除記錄清單中的記錄

- 在您想要刪除的記錄資料列中，從記錄層級功能表中選擇「刪除」。

刪除記錄清單

許多最上層記錄類型都支援批次刪除功能，可讓您從「清單」頁面中同時刪除多筆記錄。下列程序說明如何刪除記錄清單。

備註：某些 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有的記錄類型並不支援批次刪除功能，包含「訊息回應」、「傳訊計畫」、「傳訊計畫項目」、「傳訊計畫項目關係」、「存貨稽核報表」、「存貨期間」、「樣品免責聲明」、「樣品交易」及「交易項目」等記錄類型。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「批次刪除與還原」權限。

刪除記錄清單

- 1 開啟您想要刪除的記錄清單。

提示：請在刪除之前先匯出清單，如此一來，如果誤刪一些記錄，就可以將資料匯入回 Oracle CRM On Demand。

2 在記錄的「清單」頁面上，按一下「功能表」按鈕，然後選取「批次刪除」。

3 按一下「確定」以確認要繼續進行。

「批次刪除與還原佇列」頁面便會開啟。您的要求會顯示在頁面的「有效的要求」區段中。順利準備要求時，Oracle CRM On Demand 會傳送電子郵件給您，而針對「批次刪除與還原佇列」頁面上的要求，可在記錄層級功能表中使用「繼續」選項。同時，您可以選擇離開「批次刪除與還原佇列」頁面並導覽至其他處，然後於稍後返回此頁面來完成刪除記錄清單。您可以按一下「管理」全域連結，再按一下「管理首頁」的「批次刪除與還原佇列」連結，來隨時返回「批次刪除與還原佇列」頁面。

4 在「批次刪除與還原佇列」頁面的「有效的要求」區段中，在您已提交之要求的記錄層級功能表中，按一下「繼續」。

備註：如果您未按一下「繼續」，則不會刪除記錄。

5 按一下「確定」以確認要繼續進行。

作業完成時，Oracle CRM On Demand 會傳送電子郵件給您。

6 若要檢閱作業的記錄檔，請在「批次刪除與還原佇列」頁面的「已處理的要求」區段中，按一下「檢視刪除記錄檔」。

還原個別記錄

您可以還原已刪除的任何記錄。如果您的角色具有「復原所有記錄」權限，您也可以在此「刪除的項目」區域中看到其他使用者刪除的記錄，並可還原這些記錄。下列程序說明如何還原個別記錄。

開始之前。若要執行此程序，必須為您的主題啟用「刪除的項目」通用連結。

還原個別記錄

1 按一下「刪除的項目」全域連結。

2 按一下記錄列的「還原」。

備註：您刪除記錄時，記錄會在「刪除的項目」區域中儲存 30 天。在那段時間內，您可以還原記錄。但過了 30 天後，刪除的記錄就會永遠清除，且無法取回記錄。如需有關「刪除的項目」區域的詳細資訊，請參閱關於刪除與還原記錄 (請參閱 [關於刪除及還原記錄](#) 頁數 141)。

還原刪除的記錄清單

如果您透過「清單」頁面上的「批次刪除」選項刪除了記錄清單，則可同時還原該清單中的所有記錄。同樣地，如果您透過 Web 服務刪除了記錄清單並將要求中的 AvailableForBatchRestore 元素設為 True，則可還原記錄清單。如果 Web 服務要求刪除下階記錄與上階記錄，每種記錄類型會有獨立的要求記錄，且您必須分別還原下階記錄清單與上階記錄清單。

如果您的使用者角色具有「復原所有記錄」權限，您也可以還原其他使用者刪除的記錄清單。

刪除要求記錄中的「通路」欄位會指出刪除作業是否已透過互動方式 (即透過瀏覽器視窗) 或透過 Web 服務來執行。

下列程序說明如何還原刪除的記錄清單。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「批次刪除與還原」權限。

還原刪除的記錄清單

1 以下列其中一個方式導覽至「批次刪除與還原佇列」頁面：

- 按一下「管理」通用連結，然後按一下「批次刪除與還原佇列」。
- 在任何記錄的「清單」頁面上，按一下「功能表」按鈕，然後選取「批次還原」。
- 按一下「刪除的項目」通用連結，接著按一下「刪除的項目」頁面上的「功能表」按鈕，然後選取「批次還原」。

2 在「批次刪除與還原佇列」頁面的「已處理的要求」區段中，尋找批次刪除要求以找到您想要還原的清單。

備註：您刪除記錄清單時，記錄會在「刪除的項目」區域中儲存 30 天。在那段時間內，您可以還原記錄。但過了 30 天後，刪除的記錄就會永遠清除，且無法取回記錄。如需有關「刪除的項目」區域的詳細資訊，請參閱關於刪除與還原記錄 (請參閱 [關於刪除及還原記錄](#) 頁數 141)。

提示：若處理的要求未顯示在「批次刪除與還原佇列」頁面中，您可以按一下「顯示完整清單」來展開要求清單。

- 3 在要求的記錄層級功能表中，選取「還原」。

批次刪除要求便會從已處理的要求清單移至「批次刪除與還原佇列」頁面的「有效的要求」區段。順利準備要求時，Oracle CRM On Demand 會傳送電子郵件給您，而針對「批次刪除與還原佇列」頁面上的要求，可在記錄層級功能表中使用「繼續」選項。同時，您可以選擇離開「批次刪除與還原佇列」頁面並導覽至其他處，然後於稍後返回此頁面來完成還原記錄清單。您可以按一下「管理」全域連結，再按一下「管理首頁」的「批次刪除與還原佇列」連結，來隨時返回「批次刪除與還原佇列」頁面。

- 4 在「批次刪除與還原佇列」頁面的「有效的要求」區段中，在您已提交之要求的記錄層級功能表中，按一下「繼續」。

備註：如果您未按一下「繼續」，則不會還原記錄。

- 5 按一下「確定」以確認要繼續進行。

作業完成時，Oracle CRM On Demand 會傳送電子郵件給您。

- 6 若要檢閱作業的記錄檔，請在「批次刪除與還原佇列」頁面的「已處理的要求」區段中，按一下「檢視還原記錄檔」。

檢視記錄的稽核追蹤

在支援稽核追蹤的記錄類型上，您可以檢視稽核追蹤以追蹤對記錄之稽核欄位所做的變更。

視您的公司管理員如何設定記錄類型的稽核追蹤而定，稽核追蹤也能顯示下列項目：

- 記錄建立的輸入項
- 如果記錄已刪除或還原，上述各動作的輸入項

附註：如果記錄已刪除但尚未還原，記錄本身就不能再被存取，因此您無法檢視相關稽核追蹤資訊中的刪除動作詳細資料。不過，涵蓋公司之「主要稽核追蹤」中會有刪除動作的輸入項。如果記錄於稍後還原，則涵蓋公司之「主要稽核追蹤」以及記錄的稽核追蹤資訊中，會有刪除動作與還原動作各自的輸入項。若要檢視涵蓋公司的「主要稽核追蹤」，您的使用者角色必須具有「存取主要稽核追蹤」與「管理組態稽核」權限。

對於記錄的變更，稽核追蹤會在欄位中顯示新值與舊值，以及對欄位進行變更的使用者時間戳記與名稱。您的公司管理員會決定要稽核哪些欄位 (若有的話)。如需有關支援稽核追蹤的記錄類型資訊，以及依預設進行稽核的欄位清單，請參閱自訂稽核追蹤 (請參閱 [自訂稽核軌跡](#) 頁數 1118)。

開始之前。為了讓您能夠檢視某記錄類型的稽核追蹤，您的公司管理員必須確定您角色的頁面版面配置已設定，以在上階記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置上包含「稽核追蹤」相關項目。您的公司管理員也必須提供您唯讀權限，以存取上階記錄類型的「稽核追蹤」相關項目。如果在公司管理員完成設定後，您仍無法在您記錄的「詳細資料」頁面上看見「稽核追蹤」相關項目，請按一下記錄之「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結，將「稽核追蹤」新增為相關資訊區段。如需編輯「詳細資料」頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置](#) (頁數 640)。

附註：「受邀者」和「潛在客戶事件」記錄類型是「事件」記錄類型的下階記錄類型。若要讓您檢視受邀者和潛在客戶事件記錄的稽核軌跡，您的管理員必須透過「事件」記錄類型的「應用程式自訂」頁面，將「受邀者」和「潛在客戶事件」頁面版面配置設定為包含「稽核軌跡」相關資訊區段。若要讓您檢視受邀者和潛在客戶事件記錄的稽核軌跡，您的管理員必須提供您對「事件」上階記錄類型之「受邀者稽核軌跡」和「潛在客戶事件稽核軌跡」相關項目的唯讀存取權。

檢視記錄的稽核追蹤

- 在記錄「詳細資料」頁面上，向下捲動至「稽核追蹤」相關資訊區段。

每個資料列都會顯示記錄更新日期與記錄更新者。已變更稽核欄位中的新值與舊值也會顯示。

附註：每個變更的稽核追蹤記錄只會顯示一個欄位變更的詳細資料。系統只會顯示稽核欄位變更的稽核追蹤記錄。因此，如果使用者在變更兩個欄位後儲存記錄，但只對其中一個欄位進行稽核，則只會顯示稽核欄位變更的稽核追蹤記錄。另一個欄位變更的詳細資料則不會顯示。

關於建立記錄時的重複項目

針對許多記錄類型，當您建立記錄時，如果該記錄已存在，Oracle CRM On Demand 就會警告您。現有記錄可能會存放於您的目前公司記錄中，如果您收到重複的錯誤訊息，請取消建立該記錄，找出現有記錄並加以更新。

下列記錄類型在您透過使用者介面來建立新記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄：

- 活動
- 客戶收益
- 評估問卷
- 聯絡人
- 聯絡人收益
- 自訂物件 01、02、03、04 與以上
- 交易註冊產品收益
- 家庭
- 潛在客戶
- 附註
- 機會產品收益
- 訂單
- 訂單項目
- 樣品免責聲明

附註：只有一個免責聲明類型設為「全域」的樣品免責聲明隨時都有效，且只有一個免責聲明類型設為「多語言」的樣品免責聲明隨時隨地都有效。

- 樣品要求
- 樣品要求項目
- 特殊定價產品
- 特殊定價要求

附註：新增新的記錄之前，請先搜尋記錄清單，確定該記錄並不存在。

下表列出用來判斷當透過使用者介面建立記錄時，記錄是否重複的欄位。

附註：如需匯入記錄時哪些項目構成記錄重複的相關資訊，請參閱[關於記錄重複與外部 ID \(頁數 1402\)](#)。

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
客戶	客戶名稱和地點
客戶競爭者	競爭者名稱
客戶合作夥伴	合作夥伴名稱
地址	地址名稱
約會聯絡人	聯絡人姓名

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
約會使用者	使用者名稱
附件	檔案名稱
業務計畫	計畫名稱、類型、狀態及期間
宣傳活動	來源代碼
宣傳活動收件者	聯絡人
事業群	事業群名稱
事件	結束日期與名稱
目標	目標名稱、類型、狀態及期間
機會	機會名稱、客戶，以及主要聯絡人 ID 附註： 主要聯絡人 ID 是您在「主要聯絡人姓氏」中選取的聯絡人 ID。
機會競爭者	競爭者名稱
機會合作夥伴	合作夥伴名稱
計畫客戶	客戶與業務計畫名稱
計畫聯絡人	聯絡人與業務計畫名稱
計畫機會	業務計畫與機會
產品	產品名稱
產品類別	類別名稱
服務要求	服務編號 附註： 「服務編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。
社交媒體	唯一 ID 附註： Oracle CRM On Demand 會自動將「唯一 ID」欄位設為記錄的「資料列 ID」。
社交個人檔案	作者、社群及聯絡人
解決方案	標題
任務聯絡人	聯絡人姓名

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
任務使用者	使用者名稱
團隊	使用者名稱
使用者	使用者 ID 與公司登入 ID
合作夥伴關係管理	
鑑定	鑑定名稱
鑑定要求	鑑定名稱、合作夥伴名稱及要求日期
申請	應用程式 ID 附註： 「應用程式 ID」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。
認證	認證名稱
認證要求	認證名稱、聯絡人姓名及要求日期
課程	課程名稱
課程登記	課程名稱、候選者名稱及登記日期
交易註冊	名稱與主要合作夥伴
測驗	測驗名稱
測驗註冊	測驗名稱、候選者名稱、負責人及測驗日期
資金	資金 ID 附註： Oracle CRM On Demand 會自動將「資金 ID」欄位設為記錄的「資料列 ID」。
資金要求	要求名稱與要求日期
MDF 要求	要求名稱與要求日期
合作夥伴	合作夥伴名稱與地點
合作夥伴方案	合作夥伴方案名稱
價目表	價目表名稱與類型
價目表細項	價目表、產品及類型

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
生命科學	
分配	配置類型、樣品及負責人
封鎖的產品	產品、聯絡人
最佳聯絡時間	星期別、開始時間、結束時間、地址及聯絡人全名
聯絡人州駕照	執照號碼與聯絡人全名
醫療照顧專員聯絡人分配	聯絡人名稱、產品名稱、配置類型及開始日期
存貨稽核報表	類型、狀態、原因、完成日期、存貨期間及負責人使用者登入 ID
存貨期間	開始日期、有效、已調節及負責人
訊息回應	回應、結束時間、開始時間、序號、追蹤及解決方案 ID
訊息傳送計畫	名稱、強制公開、鎖定順序、啟用追蹤、狀態、類型、產品名稱及負責人
訊息傳送計畫項目	公開訊息、序號、類型、上階訊息傳送計劃及解決方案名稱
訊息傳送計畫項目關係	類型、上階 MP 項目及解決方案名稱
詳述產品	產品名稱與適應症選擇清單，或是產品名稱含「產品-適應症」選項
產品適應症	適應症名稱與產品名稱
已發送促銷項目	產品
相關免責聲明	語言與樣品免責聲明 ID 附註： 樣品免責聲明資料列 ID 是取自上階樣品免責聲明。
樣品發送	產品，無樣品批號或有相同樣品批號 附註： 含不同樣品批號的產品都會被視為是唯一的。
樣品存貨	存貨期間與樣品
樣品批號	批號與樣品
樣品交易	名稱、日期及類型
簽名	簽名控制與活動
交易項目	行號、交易編號及樣品

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
健康管理	
財務帳戶	財務帳戶
財務帳戶持有人	商業帳戶、財務帳戶持有人名稱、財務帳戶及角色
財務帳戶持有	財務帳戶、金融產品及財務帳戶類別持有名稱
財務計畫	財務帳戶、財務計劃名稱及類型
財務產品	財務產品名稱
財務交易	財務帳戶、金融產品及交易 ID
投資組合	帳號與產品
保險	
經紀人資料檔	合作夥伴、經紀人資料檔年度及經紀人資料檔名稱。
請款	理賠編號與保單
保險範圍	保險項目名稱、保險項目及保單
損害	理賠編號、保險財產及損害名稱
保險產物	類型、保單及序號
有關單位	理賠編號、聯絡人及角色
保單	保單編號
投保人	保單、角色
汽車業	
經銷商	名稱
財務資訊	財務詳細資料編號 附註： 「財務詳細資料編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。
廠牌	廠牌
銷售歷史記錄	銷售編號 附註： 「銷售歷史記錄編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。

此類型的記錄	如果符合下列所有欄位，則表示重複
銷售時間	星期別與開放時間
服務記錄	服務記錄編號 附註： 「服務記錄編號」是由 Oracle CRM On Demand 自動產生。
服務時間	星期別與開放時間
銷售地區	名稱
車輛	車輛識別碼
車輛聯絡人	使用者名稱

列印出現在頁面上的資訊

除了「編輯」頁面以外，其他所有頁面都可供您將顯示在頁面上的資訊列印下來。當您列印頁面時，會排除所有額外的介面元素和連結。列印頁面上的資訊時，請注意以下幾點：

- 如果記錄「詳細資料」頁面上的相關資訊區段顯示成頁標，則在列印出的「詳細資料」頁面上只會顯示目前開啟的相關資訊區段。在清單模式中，開啟的相關資訊區段會出現在列印出的頁面上，不含頁標影像。
- 在您列印記錄「清單」頁面時，即使清單中有許多記錄，僅有顯示在該頁面上的記錄會顯示在列印的「清單」頁面上。您可在「清單」頁面中顯示的最大記錄數為 100。如需有關顯示清單頁面記錄的詳細資訊，請參閱 [使用清單 \(頁數 104\)](#)。

列印顯示在頁面上的資訊

- 1 按一下「列印版」連結。
另外開啟一個頁面，其中顯示列印版頁面。
- 2 在頁面中按一下「列印」連結。
- 3 在「列印」視窗中，調整印表機的偏好設定，以確保將頁面列印成橫式。
使用「橫向」模式可以讓列印頁面上的外觀取得最佳效果。
- 4 請遵循螢幕上的指示來列印頁面。

檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊

「服務資訊」頁面為您的 Oracle CRM On Demand 生產環境與暫存環境提供已計畫與最近維護階段作業的相關資訊。**生產環境**是您公司在 Oracle CRM On Demand 中執行其工作的環境。**暫存環境**通常是生產環境的複本，可用於測試，例如在將組態變更套用到生產環境之前先進行測試，或是在將修補程式套用到生產環境之前先進行測試。

「服務資訊」頁面也會為您的 Oracle CRM On Demand 生產環境提供過去幾個月的可用性相關資訊。

下列程序會說明檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊的方式。

檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊

- 捲動至 Oracle CRM On Demand 中任一頁面底端，並按一下「服務資訊」來開啟「服務資訊」頁面。

在「服務資訊」頁面中，「版本資訊」區段會顯示版本層級、修補程式等項目的詳細資料，其適用於您目前所登入的 Oracle CRM On Demand 環境。Oracle 會使用這些資訊進行疑難排解。當您聯絡 Oracle 尋求協助時，可能會要求您提供此資訊。

下表說明該頁面「生產可用性資訊」區段的資訊。

欄位	描述
月份	提供可用性資訊的行事曆月份。
可用性 (%)	Oracle CRM On Demand 生產環境在指定月份期間可用的時間百分比。 備註： 提供接近上一個行事曆月份月中的可用性資訊。在極少許的情況下，可用性資訊會在第一次提供之後變更。

在「服務資訊」頁面中，生產環境與暫存環境的維護排程資訊會在兩個不同的區段中顯示。

下表說明部份在頁面的維護排程區段中顯示的資訊。

欄位	描述
維護日期	維護階段作業日期。未來日期代表預計的維護階段作業，但可視情況而調整改變。
預估開始時間	工作階段開始的預估時間。此時間會以您當地的時區顯示。
預估持續時間 (小時)	工作階段將使用的預估時間長度 (以小時為單位)。
維護類型	過去或將來執行的維護類型，例如標準維護或修補安裝。 備註： 如果維護階段作業的日期為將來，則維護類型資訊可視情況而調整改變。
上次更新日期	上次更新「服務資訊」頁面的日期。

備註：「服務資訊」頁面的「診斷」連結可供存取診斷資訊。基於安全的理由，診斷資訊已加密。如果您聯絡 Oracle 尋求協助，系統可能會要求您按一下「診斷」連結並將加密資訊傳送至 Oracle CRM On Demand Customer Care。

您也可以從「服務資訊」頁面存取版本說明文件。如需詳細資訊，請參閱[存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件 \(頁數 153\)](#)。

存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件

您可以從 Oracle CRM On Demand 中的「服務資訊」頁面來存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件。版本說明文件包含一整套版本注意事項、「管理員預覽指南」及「資訊移轉課程」的連結，另有組態指南、管理指南、Web Services 指南及各種其他指南。

存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件

- 1 捲動至 Oracle CRM On Demand 中任一頁面底端，並按一下「服務資訊」。
- 2 在「服務資訊」頁面的標題列中，按一下「版本說明文件」。

Oracle CRM On Demand 的「說明文件」頁面會在個別視窗中開啟，而您可在其中存取各種 Oracle CRM On Demand 版本的說明文件。您也可以選擇下載包含所有版本說明文件的壓縮檔案。

關於啟用與停用自訂程式碼與自訂程式碼指標

您的公司可新增自訂程式碼至 Oracle CRM On Demand 中的頁面。例如，管理員可建立包含自訂程式碼的 Web Applet，並在首頁、「詳細資料」頁面及動作列中嵌入這些 Applet。管理員也可新增自訂 HTML 標頭來自訂 Oracle CRM On Demand 中的頁面，例如，新增自訂按鈕至記錄的「詳細資料」頁面。

如果您在 Oracle CRM On Demand 中作業時遭遇技術問題，則可能要停用所有自訂程式碼來協助疑難排解問題。若停用自訂程式碼後不再出現問題，則該自訂程式碼可能是造成問題的原因。此外，如果您聯絡 Oracle 尋求協助，則可能會被要求停用所有自訂程式碼，以協助疑難排解問題。

您個人資料檔中的「自訂程式碼啟用」欄位，可讓您停用 Oracle CRM On Demand 中您所存取之頁面的所有自訂程式碼，同時啟用自訂程式碼指標。啟用自訂程式碼指標時，下列其中一個訊息會出現在 Oracle CRM On Demand 中您所存取之每個頁面底部：

- **自訂程式碼有效。**目前頁面中偵測到自訂程式碼且有效。
- **未偵測到自訂程式碼。**目前頁面中未偵測到自訂程式碼。
- **已停用自訂程式碼。**目前頁面偵測到自訂程式碼但已停用。

下列選項可在您使用者資料檔的「自訂程式碼啟用」欄位中使用：

- **已啟用。**這是標準應用程式中的預設設定。選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼，但不會啟用自訂程式碼指標。
- **啟用且含指標。**選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。
- **停用且含指標。**選取此選項時，會停用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。

附註：如果選取「停用且含指標」選項，則不會執行自訂 Web Applet 中內嵌的任何報表和儀表板。

備註：變更您使用者資料檔「自訂程式碼啟用」欄位中的值，不會影響自訂程式碼的行為，或是任何其他使用者的自訂程式碼指標。如果「自訂程式碼啟用」欄位並未出現在您的「個人資料檔」頁面上，請聯絡管理員。管理員可為您新增欄位至頁面，或更新您使用者資料檔中的欄位。如需有關更新您個人資料檔中欄位的詳細資訊，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

頁面中的自訂程式碼有效時，會顯示在該頁面的來源程式碼中，內含標示自訂程式碼開頭與結尾的註解。停用自訂程式碼時，則不會包含在該頁面的來源程式碼中。來源程式碼會改為包含註解，以指出已停用自訂程式碼。

備註：在您完成疑難排解問題後，可以藉由將您個人資料檔的「自訂程式碼啟用」欄位中的值變更為「已啟用」或「啟用且含指標」，來重新啟用自訂程式碼。

擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼

如果您忘記使用者登入 ID，可以從 Oracle CRM On Demand 登入頁面提交要求，透過電子郵件將該資訊傳送給您。如果您忘記密碼，可以提交重設密碼的要求，或者如果您的使用者角色具有「重設個人密碼」權限，則可以從 Oracle CRM On Demand 登入頁面進行。

如果您同時忘記使用者登入 ID 和密碼，可先擷取您的使用者登入 ID，然後使用該資訊以及您在 Oracle CRM On Demand 中設定的安全性問題來重設您的密碼。

當擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼時，請注意下列各點：

- 若要擷取您的使用者登入 ID，您必須知道您儲存在 Oracle CRM On Demand 使用者記錄中的主要電子郵件地址。如果您無法擷取使用者登入 ID，請聯絡您的公司管理員以確認主要電子郵件地址。
- 若要重設您的密碼，您必須知道您的使用者登入 ID。因此，如果您同時忘記密碼和使用者登入 ID，請先擷取您的使用者登入 ID，然後使用該資訊來重設您的密碼。
- 若要重設您的密碼，您必須知道您在 Oracle CRM On Demand 中設定的安全性問題答覆。
- 每次當系統將使用者登入 ID 傳送給您時，您的使用者記錄上都會建立一個稽核追蹤項目。

- 每次當您重設密碼時，您的使用者記錄上都會建立一個稽核追蹤項目。

擷取您的使用者登入 ID

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上，按一下「無法存取您的帳戶？」連結。
- 2 在「選擇選項」頁面上，按一下「我忘記我的使用者登入 ID」連結。
- 3 輸入儲存在 Oracle CRM On Demand 使用者記錄中的主要電子郵件地址，然後按一下「執行」。

根據您輸入的電子郵件地址，將會發生以下情況：

- 如果您輸入的電子郵件地址語法正確，則會顯示確認訊息，否則會顯示一個錯誤訊息。
- 如果您輸入的電子郵件地址為使用者記錄上的正確主要地址，系統會將一封包含使用者登入 ID 的電子郵件傳送至電子郵件地址。
- 如果您輸入的電子郵件地址語法正確，但不是使用者記錄上的正確主要地址，則系統不會將電子郵件傳送給您。若發生此情況，請聯絡您的公司管理員以驗證正確的主要電子郵件地址。

附註：如果您在 Oracle CRM On Demand 中有多個帳戶，則每個帳戶的有效使用者登入 ID 都會包含在電子郵件中，除非帳戶已設為「僅單一登入」。如果您不知道您的帳戶是否設為「僅單一登入」，請聯絡您的公司管理員進行確認。

當您收到包含使用者登入 ID 的電子郵件時，如果您知道您的密碼，可回到登入頁面並依照一般方式登入 Oracle CRM On Demand。

附註：您在 24 小時內最多可提交三次要求，將您的使用者登入 ID 傳送給您。

如果您忘記您的密碼，可以依照下列程序來重設密碼。

重設密碼

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上，按一下「無法存取您的帳戶？」連結。
 - 2 在「選擇選項」頁面上，按一下「我忘記我的密碼」連結。
 - 3 在「忘記您的密碼」頁面上，輸入您的使用者登入 ID，然後按一下「執行」。
- 如果您輸入的使用者登入 ID 正確，則會出現一則確認訊息，且您會收到一封電子郵件，其中包含 Oracle CRM On Demand 的暫時連結。
- 4 若要存取 Oracle CRM On Demand，請按一下電子郵件中的暫時連結。

附註：您的公司管理員可決定暫時連結保持有效的時間，以及您使用暫時連結嘗試進行登入的次數。

- 5 在「重設密碼」頁面上，輸入安全性問題的答案，然後按一下「提交」。
- 6 在「密碼更新」頁面的「新密碼」欄位中輸入新密碼，然後在「驗證新密碼」欄位中再輸入一次相同的新密碼。
- 7 按一下「儲存」以儲存您的新密碼。

附註：您的公司管理員可決定您在一段特定時間內重設密碼的次數。

關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間

您的公司管理員可指定公司之 Oracle CRM On Demand 有效階段作業的最大持續時間。如果您的互動式使用者階段作業達到指定的最大持續時間，則下次您在 Oracle CRM On Demand 中執行動作 (例如按一下連結、頁標或按鈕) 時，會返回登入頁面，您必須重新登入才能返回您剛才嘗試存取的頁面。使用 Web 服務時，如果有效階段作業逾時，則 Web 服務用戶端必須傳送新的認證要求，才能繼續使用 Web 服務。

公司資料檔的「公司閒置逾時」設定會決定使用者階段作業因閒置而結束前的允許時間 (以分鐘計)。管理員也可選擇性設定警告視窗，來顯示階段作業因閒置而結束前的特定時間量。按一下警告視窗上的「確定」，可設定閒置逾時計數器。如果您未在到達閒置逾時限制前按一下「確定」，階段作業即會結束。

關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業

您的公司管理員可指定是否允許並行階段作業。同時在不同的瀏覽器使用相同使用者認證來登入 Oracle CRM On Demand 超過一次時，會發生並行階段作業。系統只會計算互動式使用者階段作業。計算並行階段作業時，不會考慮透過 Web 服務或桌上型用戶端連線至 Oracle CRM On Demand。

您的公司管理員可指定是否允許並行階段作業。下表根據您公司管理員選擇的選項，會顯示以使用者認證 (已用於至少一個現有階段作業) 嘗試登入 Oracle CRM On Demand 時，使用者可看見的行為。

選項	行為
允許但需通知	允許新階段作業。當使用者登入新階段作業時，會發生下列情形： - 在新階段作業中，Oracle CRM On Demand 頁面會出現一則訊息，指出至少有另一個並行階段作業存在。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。 - 在每個現有並行階段作業中，下次使用者在 Oracle CRM On Demand 中執行動作 (例如按一下連結、頁標或按鈕) 時，Oracle CRM On Demand 頁面會出現一則訊息，指出並行階段作業已開始。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。
允許且無需通知	允許新階段作業。新階段作業或任何現有階段作業中沒有指出並行階段作業正在進行的通知。
避免與終止現有階段作業	允許新階段作業，但終止現有階段作業。當使用者登入新階段作業時，會發生下列情形： - 在新階段作業中，Oracle CRM On Demand 頁面會出現一則訊息，指出將終止其他具有相同認證的階段作業。該訊息包含連結，使用者可按一下該連結以檢視使用者的登入歷史記錄。 - 在原始階段作業中，下次使用者在 Oracle CRM On Demand 中執行動作 (例如按一下連結、頁標或按鈕) 時，會返回登入頁面，該頁面會出現一則訊息，指出因為有其他使用相同認證的使用者登入，階段作業已終止。

Oracle CRM On Demand 系統需求

您可以在 [Oracle CRM On Demand 網站](#) 上找到 Oracle CRM On Demand 的系統需求詳細資料。

Oracle CRM On Demand 版本注意事項

每個版本的 Oracle CRM On Demand 都會提供一組版本注意事項，其中概述對 Oracle CRM On Demand 的微小變更，亦即改變現有行為或使用者介面的變更。您可以從 Oracle CRM On Demand 中的「服務資訊」頁面來存取版本注意事項與其他版本說明文件。如需詳細資訊，請參閱[存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件 \(頁數 153\)](#)。

「訓練與支援中心」網站上也會提供版本注意事項，而您可按一下 Oracle CRM On Demand 中每一頁面頂端的「訓練與支援」全域連結來進行存取。

聯絡 Oracle

Oracle 提供各種不同的服務，也歡迎您提出對於這個應用程式的建議。請使用下列資源，以便：

- 在 <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> 提出改進產品、服務或處理程序的建議
- 在 <http://www.crmondemand.com/> 索取有關新產品和促銷的銷售宣傳品或資訊

結束 Oracle CRM On Demand

注意：結束 Oracle CRM On Demand 之前，請確實儲存所有資訊，然後關閉所有已開啟的視窗，例如建立新記錄的表單等。

結束 Oracle CRM On Demand

- 按一下 Oracle CRM On Demand 頁面右上角的「登出」。

在登出 Oracle CRM On Demand 時，請考慮下列幾點：

- 建議您一律使用「登出」連結來結束 Oracle CRM On Demand，這樣您的階段作業便會終止。如果您藉由關閉瀏覽器視窗來結束 Oracle CRM On Demand，而非按一下「登出」連結，您的階段作業仍會保持開啟，直到經過指定的閒置逾時間隔後才會終止。閒置逾時間隔屬於全公司的設定，通常設定為 60 分鐘。
- 建立您在登出 Oracle CRM On Demand 後關閉所有開啟中的瀏覽器視窗與頁標，以協助保護您公司的資訊。

2

行事曆與活動

使用「行事曆」頁面來審核、建立及更新您的活動，以及審核與更新您的計劃電訪。

活動包含您在特定日期前必須達成的任務，以及您在特定時間要排定的約會。任務與約會可以是會議、電訪或事件。任務與約會之間的差異是任務顯示於任務清單中，具有到期日與狀態，約會則是排定於行事曆上並具有特定日期與時間。

計劃電訪是您建立為「已計劃」狀態的「生命科學」特定電訪，以便讓醫師、醫院或診所暫時有銷售電訪的預留位置。計劃拜訪會顯示於行事曆上與「行事曆」頁面的「計劃拜訪」區段中。

「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中所使用的顏色編碼是由您使用的主題決定，如下所示：

- 開始日期為過去的過期計劃拜訪，會以管理員在主題中選取的提醒文字顏色顯示。
- 開始日期為未來的即將計劃拜訪，會以管理員在主題中選取的頁面連結顏色顯示。

依預設您的行事曆上不會顯示計劃電訪。若要在行事曆上查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「生命科學」權限「電訪：工作曆計劃電訪」。

關於行事曆與主題樣式

在 Oracle CRM On Demand 中可以使用兩種主題樣式：古典樣式與現代樣式。主題樣式是決定「行事曆」頁面外觀的其中一種功能。例如，古典與現代兩種主題樣式中代表每日、每週及每月檢視的圖示並不相同。下表將說明主題樣式中有關「行事曆」頁面的一些其他差異。

備註：線上說明中所提供的指示通常對應到採用古典樣式的主題。

行事曆功能	古典樣式	現代樣式
每日行事曆檢視的版面配置	■ 不會指示半小時的時段。 ■ 橫跨多天的約會不顯示開始及結束日期與時間。	■ 半小時時段以細線表示。 ■ 橫跨多天的約會將顯示在每日行事曆檢視的頂端。會顯示約會的開始及結束日期與時間。如果有五個以上橫跨多天的約會，您可以捲動來查看其他約會。 ■ 如果在該日期所示時段以外的時段中有約會存在，則系統會視需要顯示向上與向下箭頭。您可以按一下箭頭來查看更多約會。

行事曆功能	古典樣式	現代樣式
每週行事曆檢視的版面配置	- 行事曆檢視的左側會顯示星期幾。 - 不會顯示一天中的時序。 - 某日的約會將列於該日的資料列中。 - 對於橫跨多天的約會，會顯示開始與結束時間。不會顯示開始與結束日期。	- 行事曆檢視的頂端會顯示星期幾。 - 一天中的時序則顯示於行事曆檢視的左側。 - 約會的詳細資料會顯示於發生約會所在的時段中。如果有些詳細資料並未顯示，您可重設項目上的指標來查看詳細資料。 - 橫跨多天的約會將顯示在每週行事曆檢視的頂端。會指出約會的開始及結束日期與時間。如果有五個以上橫跨多天的約會，您可以捲動來查看其他約會。 - 如果當週天數所示時段以外的時段中有約會存在，則系統會視需要顯示向上與向下箭頭。您可以按一下箭頭來查看更多約會。
每月行事曆檢視的版面配置	對於橫跨多天的約會，開始時間會顯示在開始日期的儲存格中。	橫跨多天的約會將在每月行事曆檢視中，顯示跨越相關天數的時段。其間會顯示開始與結束時間。不過，如果開始日期是在上個月，則會顯示開始日期與向左箭頭而非開始時間。如果結束日期是在未來月份，則會顯示結束日期與向右箭頭而非結束時間。
存取其他行事曆檢視	- 在「使用者」頁標中，您可以存取您群組中其他使用者的行事曆，也可存取與您共用行事曆之使用者的行事曆。 - 在「群組」頁標中，您可以檢視您所屬群組之成員的共同行事曆，以及您所設定的任何自訂群組行事曆檢視。 - 在「群組任務」頁標中，您可以檢視指派給您的群組之任務清單。 「我的行事曆」按鈕可讓您從另一使用者的行事曆返回自己的行事曆。	功能表提供下列選項： - 群組行事曆。檢視您群組成員的共同行事曆，以及您所設定的任何自訂群組行事曆檢視。 - 群組任務。檢視指派給您的群組的任務清單。 - 使用者行事曆。檢視您群組中其他使用者的行事曆，以及與您共用行事曆之使用者的行事曆。 - 我的行事曆。從其他使用者的行事曆返回您自己的行事曆。 您的目前檢視會決定功能表中有哪些選項可用。

行事曆功能	古典樣式	現代樣式
建立新約會	若要開啟「編輯約會」頁面，據以輸入新約會的詳細資料，請執行下列其中一項作業： ■ 按一下「新約會」。 ■ 在您自己或其他使用者之行事曆的每週或每月檢視中，按一下要建立約會之日期的加號圖示 (+)。	若要開啟「編輯約會」頁面，據以輸入新約會的詳細資料，請執行下列其中一項作業： ■ 在您自己、其他使用者或某一群組的行事曆中，按一下「新建」。 ■ 在您自己或其他使用者之行事曆的每日或每週檢視中： ■ 按兩下時段。依預設，新約會將在您點擊之時段的開始時間開始，持續時間為 60 分鐘。您可以變更詳細資料。 ■ 按兩下行事曆檢視頂端的空間，該處會顯示橫跨多天的約會。(如果您是在每週行事曆檢視中，請直接按兩下要開始約會的日期下方)。依預設，新約會將在您點擊之日期的 12 P.M. 開始，持續時間為 1440 分鐘 (24 小時)。您可以變更詳細資料。 ■ 在您自己或其他使用者之行事曆的每月檢視中，按兩下代表該日期的空間。依預設，新約會將在該日期的 12 P.M. 開始，持續時間為 60 分鐘。您可以變更詳細資料。
編輯約會 附註： 如需有關在行事曆檢視中藉由拖放來重排約會的資訊，請參閱 關於在行事曆中拖放約會 (頁數 169) 。	在每日、每週或每月行事曆檢視中，執行下列其中一項作業： ■ 若要開啟「約會編輯」頁面，請按一下約會中的「編輯」連結。 ■ 若要開啟「約會詳細資料」頁面，請按一下約會中的主題連結。	在每日、每週或每月行事曆檢視中，執行下列其中一項作業： ■ 若要開啟「約會編輯」頁面，請按兩下約會，或在約會上按一下滑鼠右鍵，然後選取「編輯」。 ■ 若要開啟「約會詳細資料」頁面，請按一下約會中的主題連結。 在每日或每週行事曆檢視中，您也可以藉由按一下並拖曳約會的框線，來快速變更未橫跨多天的約會開始或結束時間，如下所示： ■ 若要變更開始時間，請按一下約會的上框線並拖曳至時段。 ■ 若要變更結束時間，請按一下約會的下框線並拖曳至時段。 附註：您將約會的框線拖曳至時段時，該框線一律會以 30 分鐘的時段來調整開始或結束時間。您無法將約會的框線拖曳至時段內的時間。 新的開始與結束時間必須允許約會與現有約會在同一天開始與結束。
將約會另存為 iCalendar 檔案	在每日、每週或每月行事曆檢視中，按一下約會中的「另存為 iCalendar」連結。	在每日、每週或每月行事曆檢視中，在約會上按一下滑鼠右鍵，然後選取「另存為 iCalendar」。

行事曆功能	古典樣式	現代樣式
刪除約會	在每日、每週或每月行事曆檢視中，按一下約會中的主題連結以開啟「約會詳細資料」頁面，然後按一下「刪除」。	在每日、每週或每月行事曆檢視中，執行下列其中一項作業： - 在約會上按一下滑鼠右鍵，然後選取「刪除」。 - 按一下約會中的主題連結以開啟「約會詳細資料」頁面，然後按一下「刪除」。

備註： 在採用現代樣式的主題中，重疊的約會在每日與每週行事曆檢視中會並排顯示。如果某一時段中有多個約會，部分約會可能不會顯示。如果某個時段中的約會數超過每週行事曆檢視所能顯示的數量，您可變更為每日行事曆檢視來查看其他約會。如果某個時段中的約會數超過每日行事曆檢視所能顯示的數量，您可在清單中檢視約會。如需有關檢視約會清單的詳細資訊，請參閱[使用活動清單 \(頁數 170\)](#)。

依約會類型區分的色彩編碼

在現代和古典主題樣式中，根據管理員如何設定您所使用的主題，行事曆檢視中部分或全部約會的背景與文字顏色可能取決於約會類型。如果管理員已對您的主題設定任何約會類型的色彩編碼，則此色彩編碼的索引鍵會顯示在行事曆檢視的底部，並顯示指派給這些約會類型的背景色彩。如果約會類型未獲指派任何自訂顏色，則該類型的約會以您主題的預設顏色顯示。在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日、每週和每月檢視中，使用色彩編碼。

附註：「行事曆」頁面的「計畫的電訪」區段文字所使用的色彩編碼，並不是由約會類型的色彩編碼決定。如需有關用於計劃拜訪的顏色編碼資訊，請參閱[行事曆與活動 \(頁數 159\)](#)。

時段的背景色彩

工作天與工作時間的設定以及您使用的主題類型，可決定某些行事曆檢視中的時段背景色彩。工作天和工作時間的設定可以在公司層級和使用者層級指定。如需詳細資訊，請參閱[關於行事曆工作天與工作時間 \(頁數 162\)](#)。

關於行事曆工作天與工作時間

您公司的預設工作天與工作時間是在公司資料檔上指定。若要您的行事曆顯示不同的工作天與工作時間，您可以選取工作天，然後在預設行事曆設定中指定所要的工作時間。如需詳細資訊，請參閱[設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)。

在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者個別行事曆中，您可以在每週檢視中，於檢視完整行事曆週和僅檢視指定為工作天的天數之間切換。如果使用經典主題，則您可以使用「顯示完整週」與「顯示工作週」連結來切換不同檢視。如果使用現代主題，則您可以使用「完整週」與「工作週」功能表選項來切換不同檢視。

如果使用經典主題，則您可以在每日檢視中，於檢視全天和僅檢視工作時間之間切換。

工作天與工作時間的設定，以及您使用的主題，會決定某些行事曆檢視中的時段背景色彩，如下所示：

- 若為現代主題，在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者行事曆的每日與每週檢視中，會使用三種不同的背景色彩，每一種色彩分別代表下列各項：
 - 工作天的工作時間。
 - 非上班時間 (包含所有非工作天的時數)，以及超出工作天工作時間的時數。
 - 本日的工作時間。
- 若為經典主題，在本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者行事曆的每日與每週檢視中，背景色彩如下：
 - 在每日檢視中，會使用兩種不同的背景色彩，每一種色彩分別代表下列各項：
 - 工作天的工作時間。
 - 非上班時間 (包含所有非工作天的時數)，以及超出工作天工作時間的時數。
 - 在每週檢視中，會使用三種不同的背景色彩，每一種色彩分別代表下列各項：
 - 工作天。

- 非工作天的天數。
- 本日。

附註：在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者行事曆的檢視中，工作天與工作時間相同，即使這些使用者為其本身的行事曆檢視指定了不同的工作天與工作時間。因此，若選取與公司範圍內之設定不同的工作天，則選取的工作天會反映在您本身行事曆以及其他使用者行事曆的檢視中。同理，若為您的行事曆指定與公司範圍內之工作時間不同的工作時間，則指定的工作時間會反映在您本身行事曆以及其他使用者行事曆的檢視中。

工作天與工作時間的設定不會反映在您本身行事曆中的每月檢視以及其他與您共用行事曆之使用者個別行事曆檢視中其時段和天數的背景色彩。在每月檢視中，只會顯示背景色彩與該月份其他天數不同的本日。

如需有關如何在群組行事曆與自訂行事曆檢視中顯示工作時間的資訊，請參閱[檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)。

使用行事曆頁面

「行事曆」頁面提供管理活動的主要區域。預設頁面是「每日行事曆」頁面，其中包含「每日行事曆」區段、「行事曆檢視」區段、顯示「未完成任務」清單的區段，以及「計畫的電訪」區段。

若要查看「行事曆」頁面上的「計畫電訪」區段，您的使用者角色必須具備「電訪：工作曆計畫電訪」權限。「計畫電訪」區段可依時間順序列出多達兩週的銷售代表計畫電訪，並顯示每一計畫電訪的下列資訊：電訪日期與開始時間、每日固定時間、主題、要拜訪的聯絡人，以及其他聯絡人地址資訊。所列計畫電訪的雙週範圍包含上一週的計畫電訪與下一週的計畫電訪。

「行事曆」頁面上的「計畫電訪」區段中所使用的顏色編碼是由您使用的主題決定，如下所示：

- 開始日期為過去的過期計畫拜訪，會以管理員在主題中選取的提醒文字顏色顯示。
- 開始日期為未來的即將計畫拜訪，會以管理員在主題中選取的頁面連結顏色顯示。

如需有關建立計畫電訪的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)、[銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)及[大量電訪計畫 \(請參閱 大量電訪計畫 頁數 179\)](#)。

您可以：

- 選取每次按一下「行事曆」頁標時要顯示的行事曆檢視。
- 選取您要在下列位置顯示的活動清單：本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日和每週檢視中 (每日和每週使用者行事曆檢視)。
- 指定要顯示哪一天作為行事曆中一週的第一天。
- 指定一組與您公司的預設工作天與工作時間不同的工作天與工作時間。
- 選擇在行事曆檢視的約會中顯示其他資訊。

如需設定這些行事曆選項的相關資訊，請參閱[設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)。

附註：如果您的角色具有「共用行事曆」權限，您的「行事曆」頁面可能會提供預設頁面所列出之功能以外的附加功能。如需附加功能的詳細資訊，請參閱[行事曆設定頁面 \(頁數 188\)](#)。

下表說明您可以從每日和每週使用者行事曆檢視執行的作業。

執行此任務	遵循下列步驟
建立任務	在活動清單區段的標題列中，按一下「新建」。在「任務編輯」頁面上輸入任務資訊，然後儲存記錄。
刪除任務	按一下您要刪除之任務的連結。在「任務詳細資料」頁面上，按一下「刪除」。
建立約會	按一下「行事曆」標題列中的「新建約會」，在「編輯約會」頁面上輸入約會資訊，然後儲存記錄。

執行此任務	遵循下列步驟
刪除約會	按一下您所要刪除約會的連結，在「約會詳細資訊」頁面上按一下「刪除」。
到特定日子	按一下「行事曆檢視」區段中的日子連結。或者，您可以按一下約會上方的 1 圖示，然後使用「每日行事曆」區段標題中的箭頭捲動到您要檢視的日子。
到特定月份	按一下「行事曆檢視」區段中的箭頭。或者，您可以按一下約會上方的 31 圖示，然後使用每月行事曆檢視標題中的連結或箭頭移至您要檢視的月份。
隱藏「行事曆檢視」和活動清單區段	按一下顯示於「行事曆」標題列上方的向右箭頭圖示。隱藏「行事曆檢視」和活動清單區段時，行事曆區域會展開以提供更多空間，來顯示行事曆中約會的詳細資料。如果您要列印行事曆頁面 (使用「列印版」連結)，且不要讓「行事曆檢視」和活動清單區段顯示在已列印的頁面上，則此功能非常實用。若要再次顯示「行事曆檢視」和活動清單區段，請按一下向左箭頭圖示。 在您隱藏「行事曆檢視」和活動清單區段後，這些區段會維持隱藏直到您再次顯示它們，或直到您登出 Oracle CRM On Demand 並重新登入為止。 「行事曆檢視」和活動清單區段只能在每日和每週使用者行事曆檢視中使用。
將任務標示為已完成	在活動清單區段中，按一下「顯示完整清單」連結，以開啟「活動清單」頁面。如果開啟「活動清單」頁面時預設不會顯示未完成任務清單，則請從下拉式清單中選取您要的任務清單。在任務清單中，按一下您要標示為已完成之任務的「主題」連結。在「任務詳細資訊」頁面上，按一下「標示為完成」。
逐日翻閱行事曆	按一下「每日行事曆」區段中的箭頭。
透過拖放方式來重新排定約會	拖曳約會並將其放至不同的時段或日子。如需詳細資訊，請參閱 關於在行事曆中拖放約會 (頁數 169) 。
更新活動	按一下您要更新之活動 (約會、任務或計劃電訪) 的連結。在「約會詳細資訊」、「任務詳細資訊」或「電訪詳細資訊」頁面上，以內嵌方式編輯欄位，或按一下「編輯」以開啟「約會」、「任務」或「電訪資料編輯」頁面。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱更新記錄詳細資料 (頁數 95)。 提示： 如果您使用現代主題，您可以在每日、每週或每月行事曆檢視中的約會按一下滑鼠右鍵，然後按一下「編輯」以更新約會。
檢視約會、任務 (未結、已結或全部)、活動或計劃電訪	在活動清單區段中，按一下「顯示完整清單」連結。在「活動清單」頁面上按下拉式清單，然後變更選取範圍。
檢視當日的約會	按一下「行事曆」中的 1 圖示。
檢視活動的詳細資料	按一下您要檢視之活動 (約會、任務或計劃電訪) 的連結。
檢視整個月份的約會	按一下「行事曆」中的 31 圖示。

執行此任務	遵循下列步驟
檢視整週的約會	按一下「行事曆」中的 7 圖示。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於行事曆與主題樣式 \(頁數 159\)](#)
- [關於行事曆工作天與工作時間 \(頁數 162\)](#)

管理行事曆與活動

管理行事曆與活動的逐步程序請見下列內容：

- [檢視活動 \(頁數 166\)](#)
- [建立活動 \(頁數 167\)](#)
- [更新活動 \(頁數 168\)](#)
- [移除活動中的使用者 \(頁數 169\)](#)
- [限制顯示的活動記錄數 \(頁數 174\)](#)
- [將任務標示為已完成 \(頁數 174\)](#)
- [將活動指派給其他員工 \(頁數 174\)](#)
- [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)
- [關於事件與約會同步化 \(頁數 191\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [調整訊息回應 \(頁數 182\)](#)
- [排定與其他人的約會 \(頁數 183\)](#)
- [將約會另存為 iCalendar 檔案 \(頁數 185\)](#)
- [大量電訪計畫 \(頁數 179\)](#)
- [使用活動評估底稿 \(請參閱 \[使用活動評估問卷底稿\]\(#\) 頁數 191\)](#)
- [設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)
- [檢閱建議的活動訊息傳送計劃 \(頁數 524\)](#)
- [建立多個客戶的約會 \(頁數 238\)](#)

如果您的使用者角色包含「共用行事曆」權限，也可以執行下列程序：

- [檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)
- [共用行事曆 \(頁數 188\)](#)
- [新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)

如果您的使用者角色包含「共用行事曆」權限，而且您的公司使用預設群組指派選項，您也可以執行下列程序：[檢視群組任務清單 \(頁數 191\)](#)。

如果您的使用者角色包含「地圖整合」權限，則也可以執行此程序「[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)」。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需行事曆與活動的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於行事曆與主題樣式 \(頁數 159\)](#)
- [關於行事曆工作天與工作時間 \(頁數 162\)](#)
- [關於活動提醒 \(頁數 168\)](#)

檢視活動

Oracle CRM On Demand 會在一些頁面上顯示活動，讓活動保持在最前方：

■ 我的首頁

「我的首頁」分別為約會和任務包含不同的清單，依日期排序。

■ 行事曆

您本身行事曆的每日檢視會以出現在約會工作簿中的方式顯示您的約會，並開啟今天的排程。您可以使用右側的每月行事曆，或者按一下約會上方的 1、7 和 31 等圖示，檢閱其他日子以查看所需的行事曆檢視。

在標準應用程式中，「未完成任務」清單會顯示在下列位置：本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日和每週檢視中 (每日和每週使用者行事曆檢視)。此清單會顯示您未來 30 天 (到期日 ≤ 今天 +30) 的任務，最多 10 個，預設按到期日排序。

附註： 您可以選取要顯示的不同清單，或您的管理員可以選取您使用者角色的不同清單。如需詳細資訊，請參閱 [設定行事曆 \(頁數 648\)](#)。

■ 記錄類型的「詳細資料」，諸如「客戶」、「聯絡人」等等。

「詳細資料」頁面可包含相關資訊區段，會顯示連結至特定記錄的活動。下表說明您可能會在記錄的「詳細資料」頁面中看見的活動相關資訊區段。在所有案例中，您只會看見可供您檢視的記錄。

清單	顯示的記錄
活動	■ 完成日期為空白的已連結任務。 ■ 完成日期與時間晚於目前日期與時間的已連結約會。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結約會。
已完成的活動	■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結約會。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務。
未結約會	「完成日期」欄位中的值非過去日期的已連結約會。 附註： 如果「完成日期」欄位並非由建立約會的人員來植入，則其會自動填入與約會「結束時間」欄位相同的值。 若已到達約會的完成日期，該約會便會從「未結約會」清單中移除，並列入「已完成的活動」清單。頁面重新整理時，會更新上階記錄「詳細資料」頁面中「未結約會」與「已完成的活動」相關資訊區段的資訊。 「未結約會」清單中的記錄是依「開始時間」欄位中的日期與時間來排序，具有最早開始日期與時間的約會則會先列在清單中。

清單	顯示的記錄
未完成任務	「完成日期」欄位中沒有任何值或狀態為「已完成」的已連結任務，前提是您的公司使用「狀態」欄位的預設值集。 附註：任務標示為已完成時，「完成日期」欄位會自動以將該任務標示為已完成的使用者，其所在時區的日期與時間植入。使用者也可手動在任務上植入「完成日期」欄位。若任務上的「完成日期」欄位已被植入值，任務便會從「未結任務」清單中移除，並納入「已完成的活動」清單。 頁面重新整理時，會更新上階記錄其「詳細資料」頁面中，「未結任務」與「已完成的活動」相關資訊區段的資訊。 「未結任務」清單中的記錄是依「到期日」欄位來排序，具有最早到期日期的任務則會先列在清單中。
未結活動	「未結約會」與「未結任務」清單的組合。 附註：依預設，「未結活動」清單中的記錄是依「完成日期」欄位來排序。「完成日期」欄位空白的記錄會顯示於「未結活動」清單的底部。因此，未結任務會顯示於「未結活動」清單的底部，位於所有未結約會之後。如果您不要讓記錄「詳細資料」頁面上的相關未結任務與未結約會以此順序出現，請建議您的公司管理員將「未結任務」與「未結約會」相關資訊區段加入您的記錄「詳細資料」頁面，而非「未結活動」相關資訊區段。

關於管理任務

管理任務的其中一種方式是依重要性或緊急性排定優先次序。您要透過指派任務等級，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」來排定任務優先次序。任務優先順序以各種箭頭表示：向上箭頭表示高優先次序，沒有箭頭表示中優先次序，向下箭頭表示低優先次序。您可以在「任務編輯」頁面上變更優先順序等級。任務的預設優先順序是「3 - 低」。

提示：「我的首頁」的「未完成任務」區段中以及每日和每週使用者行事曆檢視的任務清單中以紅色顯示的任務，是指已過到期日的任務。已過了其到期日的任務在其他頁面上不會以紅色顯示，例如當您按一下「我的首頁」其「未結任務」區段中的「顯示完整清單」時開啟的清單頁面。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱 [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

如需有關「群組任務清單」頁標 (使用「群組」功能的公司可運用此頁標) 的資訊，請參閱 [檢視群組任務清單 \(頁數 191\)](#)。

建立活動

您一定是透過在表單中輸入資訊來建立活動 (任務或約會)，依您所執行的作業以及所需執行的作業而定，您可以從應用程式之內的不同區域存取此表單。

本節說明建立活動的一種方法，可以讓您在新增記錄的同時，繼續在應用程式的主要區域工作。如需所有方法的說明，請參閱 [建立記錄 \(頁數 46\)](#)。

使用「動作」列的「建立」區段建立活動

- 1 在「動作」列的「建立」區段中，按一下「約會」或「任務」。
- 2 在表單中，輸入活動資訊。
如需有關活動記錄內各欄位的詳細資訊，請參閱[活動欄位 \(頁數 193\)](#)。
- 3 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [活動欄位 \(頁數 193\)](#)
- [使用行事曆頁面 \(頁數 163\)](#)
- [關於活動提醒 \(頁數 168\)](#)
- [從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件 \(頁數 657\)](#)

關於活動提醒

如果已設定活動的提醒，則系統會在指定時間，傳送提醒給活動負責人以及活動使用者清單中的每位使用者 (若使用者層級或公司層級的「活動通知」欄位設定值允許傳送活動通知給使用者)。

備註：如果已填入活動的「委派者」欄位，且已設定活動的提醒，則提醒會傳送給「委派者」欄位中指定的使用者，以及給活動負責人與活動的其他使用者。如果您建立其他使用者的活動，或者您將活動指派給其他負責人時，若「委派者」欄位空白，您的姓名便會在儲存活動後自動出現在「委派者」欄位中。如果您不想要收到該活動的提醒，則必須從「委派者」欄位中刪除姓名。

提醒可以電子郵件傳送或顯示在蹦現視窗中，或兩者皆可，視「活動通知」欄位中所選取的值而定。如需有關「活動通知」欄位的資訊，請參閱[設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)。

關於電子郵件提醒

電子郵件提醒會以使用者的語言傳送。活動的主旨會顯示在電子郵件的主旨行中。在約會的電子郵件提醒中，訊息會包含約會主旨、開始時間、狀態及描述等欄位的資訊。該訊息也會包含連結至約會的聯絡人姓名、連結至約會的客戶名稱 (若有的話)，以及 Oracle CRM On Demand 中約會「詳細資料」頁面的連結。

在任務的電子郵件提醒中，訊息會包含任務主旨、到期日、優先順序、狀態及描述等欄位的資訊。電子郵件訊息也會包含 Oracle CRM On Demand 中任務「詳細資料」頁面的連結。

關於快顯提醒

蹦現提醒會顯示在「活動提醒」蹦現視窗中，該視窗會在提醒到期時開啟。在約會的蹦現提醒中，會顯示開始日期與時間以及主旨。在任務的蹦現提醒中，會顯示表示任務優先順序 (若適用)、到期日及主旨的圖示。如果有多重提醒到期，則提醒會依日期與時間來排序，先到期的活動會排在清單頂端。

在您登入 Oracle CRM On Demand 後，「活動提醒」蹦現視窗第一次開啟時，會顯示自您上次登出 Oracle CRM On Demand 後到期的提醒。如果您登入時出現任何提醒視窗，則必須先關閉該提醒視窗，才能與「活動提醒」蹦現視窗互動。

在「活動提醒」蹦現視窗中，您可以執行下列作業：

- 使用「延遲警示」功能來延遲指定期間的提醒。提醒會在指定期間後再次顯示。
- 按一下提醒中的主旨連結來檢視記錄詳細資料。
- 解除所有提醒。您按一下「全部解除」時，系統會將所有提醒從「活動提醒」蹦現視窗中移除，並關閉該視窗。提醒便不再顯示。

備註：Oracle CRM On Demand 會每 30 分鐘擷取提醒到期的活動詳細資料，並儲存該資訊。如果您在活動提醒即將到期的 30 分鐘內重排該活動，則提醒可能會根據該活動的原始排程來顯示。

更新活動

如果您對記錄有編輯存取權，就可以更新活動記錄中的資訊，包括將記錄狀態變更為已完成。

附註：不論活動的負責人為何，在使用者角色中擁有「檢視私人活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用的使用者，可檢視所有標示為私人的活動。「檢視私人活動」權限不允許使用者更新或刪除標示為私人且由其他使用者負責的活動。在使用者角色中擁有「檢視任何活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用的使用者，可刪除非其負責或標示為私人的活動。通常「刪除任何活動」與「檢視私人活動」權限只會授予公司管理員。

更新活動資訊

1 選取任務或約會

如需有關選取活動的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「約會或任務詳細資訊」頁面上，以內嵌方式編輯欄位，或按一下「編輯」以開啟「約會或任務編輯」頁面。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

移除活動中的使用者

若要移除活動中的使用者，至少下列其中一個條件必須為 **true**：

- 您是活動的負責人。
- 您的姓名出現在活動的「委派者」欄位中。

否則，在「約會詳細資料」或「任務詳細資料」的「使用者」區段中，無法使用「移除」連結，且您無法移除活動中的使用者。您可以手動更新活動的「委派者」欄位，在此欄位顯示您的姓名。在您重新整理活動「詳細資料」頁面之後，除了活動的負責人以外，每個使用者都可使用「移除」連結。如需有關「委派者」欄位的詳細資訊，請參閱[活動欄位 \(頁數 193\)](#)。

移除活動中的使用者

- 1 在「約會詳細資料」頁面或「任務詳細資料」頁面中，捲動至「使用者」區段。
- 2 如果您要移除的使用者並未出現在清單中，則按一下「顯示完整清單」來展開清單。
- 3 尋找您要移除的使用者、按一下使用者的「移除」連結，然後確認您要移除該使用者。

附註：如果您是活動的負責人，或是您的姓名出現在活動的「委派者」欄位中，則在您於頁面「使用者」區段按下「新增」時所開啟的多關聯視窗中，也可使用「移除」連結。

關於在行事曆中拖放約會

如果您的存取等級允許編輯約會，則可在行事曆檢視中拖放約會來重新排定約會。例如，您在每日行事曆檢視中進行工作時，可將約會拖放至同一天的不同時段。您在每週行事曆檢視中進行工作時，可將約會拖放至目前檢視週別的其他天。

約會沒有橫跨多天的行為，如下所示：

- **每日行事曆檢視。**不能將約會拖放至同一天的不同時段。您將約會放在新的時段時，約會的開始時間會更新為新時段的開始時間。例如，如果您將原本排定上午 9:15 開始的約會，拖放至上午 10:30 開始的時段，則該約會的開始時間會更新為上午 10:30。約會結束時間則根據該約會所放置時段的開始時間與約會持續時間，自動更新為適當的值。例如，如果您將持續時間為 60 分鐘的約會拖放至上午 10:30 開始的時段，則該約會的結束時間會更新為上午 11:30。約會的持續時間在移動後保持不變。

新時段必須允許約會在同一天開始與結束。例如，您不能將持續時間為 60 分鐘的約會拖放至下午 11:30 開始的時段，因為如此一來，約會的結束時間將與開始時間不同天。

備註：如果您使用古典主題，則您在每日檢視中拖曳約會時會出現紅色線條。紅色線條表示時段開始於整點鐘或半整點鐘。

- **每週行事曆檢視。**不能將約會拖放至同一週的不同天。約會的持續時間不變。如果您使用古典主題，則不能在每週行事曆檢視中透過拖放約會來變更約會當天的時間。您將約會放到不同天時，約會的日期會更新，但約會的時間不變。

不過，如果您使用現代主題，則可在每週行事曆檢視中將約會拖放至一天中特定時段來變更約會的時間。約會的開始時間與日期以及結束時間與日期會據此更新。新的每日時間必須允許約會在同一天開始與結束。如果某個時段中的約會數超過每週行事曆檢視所能顯示的數量，則在移動約會後可能會看不到該約會。您可以變更每日行事曆檢視，以查看更多約會。

- **每月行事曆檢視。**不能將約會拖放至同一個月的不同天。約會的每日時間與持續時間不變。如果您要變更時間或持續時間，必須編輯約會。如果一天中的約會數超過每月行事曆檢視所能顯示的數量，則在移動約會後可能會看不到該約會。您可以變更每日或每週行事曆檢視，以查看更多約會。

附註：如果您要變更約會的持續時間，且使用古典主題，則必須編輯該約會。不過，如果您使用現代主題，則可以藉由按一下並拖曳約會的框線，來在每日或每週行事曆檢視中，快速變更約會的開始或結束時間。如需有關在現代主題中編輯約會的詳細資訊，請參閱「關於行事曆與主題樣式」。若要在每月行事曆檢視中變更約會的持續時間，則必須編輯約會。

約會橫跨多天的行為，如下所示：

- **每日行事曆檢視。**使用每日行事曆檢視時，不能將橫跨多天的約會拖放至不同天或時間。
- **每週行事曆檢視。**在顯示橫跨多天約會的區段內，您可將約會拖放至目前所顯示週別內的不同天，即使約會結束於不同週也適用。約會的放置目標日為約會的新開始日。例如，如果您將 3 月 21 日星期一上午 10:30 開始且 3 月 23 日星期三下午 10:30 結束的約會拖放至 3 月 22 日星期二，則約會詳細資料會變更，約會在 3 月 22 日上午 10:30 開始，且在 3 月 24 日下午 10:30 結束。如果您要變更約會開始的每日時間或約會的持續時間，必須編輯約會。
- **每月行事曆檢視。**您可將橫跨多天的約會拖放至目前所顯示月份內的不同天，即使約會結束於不同月也適用。約會的放置目標日為約會的新開始日。例如，如果您將 3 月 24 日上午 10:30 開始且 3 月 29 日下午 10:30 結束的約會拖放至 3 月 31 日，則約會詳細資料會變更，約會在 3 月 31 日上午 10:30 開始，且在 4 月 5 日下午 10:30 結束。如果您要變更約會開始的每日時間或約會的持續時間，必須編輯約會。

使用活動清單

您可以從下列位置開啟「活動清單」頁面：記錄「詳細資料」頁面，或是本身行事曆以及「行事曆」頁面中其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日和每週檢視的活動清單區段（每日和每週使用者行事曆檢視）。您開啟「活動清單」頁面時會顯示的記錄清單，視您存取頁面的方式而定。

您從記錄詳細資料頁面開啟活動清單頁面時，會顯示哪些內容

您在記錄的「詳細資料」頁面上按一下活動記錄清單中的「顯示完整清單」連結，來開啟「活動清單」頁面時，「活動清單」頁面會顯示連結至該記錄的活動。清單可包含未結活動、已完成的活動或兩者的組合，如下表所示。在所有案例中，您只會看見可供您檢視的記錄。

清單	顯示的記錄
活動	■ 完成日期為空白的已連結任務。 ■ 完成日期與時間晚於目前日期與時間的已連結約會。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結約會。
已完成的活動	■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結約會。 ■ 完成日期與時間早於目前日期與時間的已連結任務。
未結約會	「完成日期」欄位中的值非過去日期的已連結約會。 附註：如果「完成日期」欄位並非由建立約會的人員來植入，則其會自動填入與約會「結束時間」欄位相同的值。 若已到達約會的完成日期，該約會便會從「未結約會」清單中移除，並列入「已完成的活動」清單。頁面重新整理時，會更新上階記錄「詳細資料」頁面中「未結約會」與「已完成的活動」相關資訊區段的資訊。

清單	顯示的記錄
	「未結約會」清單中的記錄是依「開始時間」欄位中的日期與時間來排序，具有最早開始日期與時間的約會則會先列在清單中。
未完成任務	「完成日期」欄位中沒有任何值或狀態為「已完成」的已連結任務，前提是您的公司使用「狀態」欄位的預設值集。 附註：任務標示為已完成時，「完成日期」欄位會自動以將該任務標示為已完成的使用者，其所在時區的日期與時間植入。使用者也可手動在任務上植入「完成日期」欄位。若任務上的「完成日期」欄位已被植入值，任務便會從「未結任務」清單中移除，並納入「已完成的活動」清單。 頁面重新整理時，會更新上階記錄其「詳細資料」頁面中，「未結任務」與「已完成的活動」相關資訊區段的資訊。 「未結任務」清單中的記錄是依「到期日」欄位來排序，具有最早到期日期的任務則會先列在清單中。
未結活動	「未結約會」與「未結任務」清單的組合。 附註：依預設，「未結活動」清單中的記錄是依「完成日期」欄位來排序。「完成日期」欄位空白的記錄會顯示於「未結活動」清單的底部。因此，未結任務會顯示於「未結活動」清單的底部，位於所有未結約會之後。如果您不要讓記錄「詳細資料」頁面上的相關未結任務與未結約會以此順序出現，請建議您的公司管理員將「未結任務」與「未結約會」相關資訊區段加入您的記錄「詳細資料」頁面，而非「未結活動」相關資訊區段。

您從行事曆頁面開啟活動清單頁面時，會顯示哪些內容

您在每日或每週使用者行事曆檢視的「未完成任務」清單中按一下「顯示完整清單」連結來開啟「活動清單」頁面時，清單會顯示所有指派給您的未完成活動。

附註：在標準應用程式中，「未完成任務」清單會顯示在每日與每週使用者行事曆檢視的活動清單區段中。不過，您可以選取要顯示的不同清單，或您的管理員可以選取您使用者角色的不同清單。如果在行事曆檢視中顯示不同的清單，則在您按一下「顯示完整清單」連結時，該清單會在「活動清單」頁面中開啟。如需選取要在每日和每週使用者行事曆檢視中顯示的不同清單的詳細資訊，請參閱**設定行事曆** (頁數 648)。

「活動清單」頁面中的其他清單也可供您使用。您可使用的清單集包含以 Oracle CRM On Demand 分配的標準清單與您公司的自訂清單。您對於記錄的可見度層級決定方式如下：

- 對於除了委派活動清單以外的所有清單，您可檢視的記錄僅限於您的姓名出現在「負責人」欄位或使用者清單的記錄，除非您的角色中有「檢視私人活動」權限或「刪除任何活動」權限。
- 對於委派的活動清單，您可檢視的記錄僅限於您的姓名出現在「委派者」欄位的記錄。
- 對於所有清單，套用至清單的篩選條件會決定清單中顯示的記錄。

附註：如果您的公司管理員將您加入至某個群組，則「群組任務」頁標就會顯示在「行事曆」頁面上。

關於活動清單頁面中私人活動的存取

不論活動的負責人為何，若您在使用者角色中擁有「檢視私人活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用，您便可檢視所有標示為私人的活動。「檢視私人活動」權限不允許您更新或刪除標示為私人且由其他使用者負責的活動。

若您在使用者角色中擁有「刪除任何活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用，您便可刪除並非您負責或標示為私人的活動。通常「刪除任何活動」與「檢視私人活動」權限只會授予公司管理員。

您可從活動清單頁面執行哪些作業

下表說明可在「活動清單」頁面上執行的工作。

附註：如果您是透過記錄的「詳細資料」頁面存取「活動清單」頁面，則其中某些功能可能會無法使用。

執行此任務	遵循下列步驟
將活動加入至工作簿，或從工作簿中移除活動	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次指派工作簿」。完成指派記錄至工作簿 (請參閱 將記錄指派給工作簿 頁數 1244)中所說明的步驟。
建立新的活動清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成 建立與調整清單 (頁數 108)中說明的步驟。
建立任務	在「活動清單」標題列上，按一下「新建任務」。在「任務編輯」頁面上，輸入所需的資訊並儲存記錄。
建立約會	在「活動清單」標題列上，按一下「新建約會」。在「約會編輯」頁面上，輸入所需的資訊並儲存記錄。
從清單中刪除所有記錄	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次刪除」。完成 刪除及還原記錄 (頁數 144)中所描述的步驟。
匯出清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成 以清單匯出記錄 (頁數 119)中所描述的步驟。
尋找活動 (任務或約會)	按一下「主題」資料欄表頭來排序資料。然後按一下英文字母列中的字母。若為以數字為開頭的活動，請按一下 0-9。
管理所有活動清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成 管理清單頁面 (頁數 116)中所說明的必要任務步驟。
調整清單的搜尋準則	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成 建立與調整清單 (頁數 108)中說明的步驟。
還原刪除的記錄清單	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次還原」。如需有關還原刪除的記錄清單的詳細資訊，請參閱刪除與還原記錄 (請參閱 刪除及還原記錄 頁數 144)。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
立即更新活動記錄的群組	在「活動清單」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「大量更新」。完成 更新多組記錄 (頁數 125)中所描述的步驟。
更新活動	以內嵌方式編輯「活動清單」頁面上的欄位，或選取活動來開啟「詳細資料」頁面。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱 更新記錄詳細資料 (頁數 95)。

執行此任務	遵循下列步驟
檢視活動 (任務或約會) 的子集	在「活動清單」標題列上，按一下下拉式清單，然後變更選取範圍 (「完成的任務」、「未結任務」、「我的任務」或「我的約會」)。
檢視所有活動 (任務或約會)	在「活動清單」標題列上，按一下下拉式清單，然後選取「所有活動」。

標準活動清單

下表將描述這些標準清單。

活動清單	篩選
完成的任務	完成日期為過去的任務
委派的任務 - 完成	任務在「委派者」欄位中有您的姓名，且含有過去完成日期
委派的任務 - 未完成	任務在「委派者」欄位中有您的姓名，且含有未來完成日期或空白的完成日期
委派的任務 - 過期	任務在「委派者」欄位中有您的姓名，且已逾期
我的活動	您所有的活動，包含任務與約會
我的約會	您所有的約會
我的每日電訪	今日要進行的推薦電訪、審核電訪或生日電訪
我的未完成任務	「已完成」核取方塊未勾選，且須於 90 天內完成之您的任務
我的任務	您所有的任務
我的每週電訪	本週要進行的推薦電訪、審核電訪或生日電訪
未結活動	結合下列清單： ■ 已指派給您，且完成日期空白或為未來的任務 ■ 指派給您的未來約會
未完成任務	「已完成」核取方塊未勾選，且須於 90 天內完成的任務
計劃電訪	您的計劃電訪 附註： 此清單為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

限制顯示的活動記錄數

您可以選取篩選清單，限制看到的活動數。清單會顯示符合標準而儲存於清單內的活動子集。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

開始之前。 當您建立清單時，必須輸入您所設定標準的欄位和值。您可能要移到「任務編輯」或「編輯約會」頁面，並寫下與用在您應用程式中完全相同的欄位名稱和值，否則，您的篩選清單可能無法挑選正確的記錄。或者，您也可以列印記錄「詳細資料」頁面，以擷取完全相同的欄位名稱，但列印成品不會擷取下拉式清單的所有可用欄位值。

開啟活動的篩選清單

- 1 按一下「行事曆」頁標。
- 2 在「行事曆」頁面的活動清單區段中，按一下「顯示完整清單」。

附註： 活動清單區段位於您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日與每週檢視中。

- 3 在「活動清單」頁面上，變更下拉式清單中的選項。

建立活動的篩選清單

- 1 按一下「行事曆」頁標。
- 2 在「行事曆」頁面的活動清單區段中，按一下「顯示完整清單」。
- 3 在「活動清單」頁面上按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。
- 4 在「管理清單」頁面上，按一下「新建清單」按鈕。
- 5 完成[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)中說明的步驟。

將任務標示為已完成

您可以將任務標示為「已完成」。「已完成」的任務會保留在「所有活動」或「我的活動」等特定清單中。但是已完成的任務不會保留在「我的首頁」上。

如果您標示為已完成的任務有連結至記錄，則任務會在該記錄的「詳細資料」頁面上，從未結活動或任務的清單移至已完成活動的清單。

將任務標示為已完成

- 1 選取任務。
如需有關選取任務的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「任務詳細資訊」頁面上按一下「標示為完成」按鈕。
將任務標示為已完成後，**Oracle CRM On Demand** 會將任務的「狀態」欄位設為「已完成」，前提是您的公司使用「狀態」欄位的預設值集。

將活動指派給其他員工

如果您具有記錄的編輯存取權，就可以指派活動給其他員工。一般來說，如果您負責記錄或負責人是您的下屬，您就可以編輯記錄，但是可以調整存取層級來限制使用者的存取。

指派活動給其他員工之後，活動就會在新使用者的「我的活動」或「我的任務」清單中自動顯示。已指派的活動也會保留活動的所有優先順序關係。在您將活動指派給其他負責人時，若「委派者」欄位為空白，您的姓名便會在重新指派活動後自動出現在「委派者」欄位中。但若「委派者」欄位已填入使用者名稱，欄位就不會在您重新指派活動時自動更新。如有需要，您可手動更新欄位，而欄位便會顯示您的姓名或任何其他使用者名稱。您可使用委派任

務清單來追蹤任務，該任務並非指派給您，但在「委派者」欄位中卻有您的姓名。在「活動清單」頁面的選擇清單中可使用委派任務清單。

指派活動給其他員工

- 1 選取活動。
如需有關選取活動的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 請在「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面上，將游標放置於「負責人」欄位中，然後按一下「查閱」圖示。
- 3 在「查閱」視窗中，按一下新負責人姓名旁邊的「選取」連結。
新負責人的姓名會在「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面的「負責人」欄位中顯示。

追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)

附註：只能在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用此功能。此外，本主題中的資訊是假設您的公司使用了「狀態」選擇清單欄位的預設值集。不過，如果您的管理員變更「狀態」選擇清單欄位中的標準值集，則 Oracle CRM On Demand 的活動處理方式可能會與本主題所描述的不同。

您可以在「電訪詳細資料」頁面中執行下列動作：

- 追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)，並且記錄一些資訊，例如您所討論的產品、您所留下的樣品、促銷或教育項目、您所討論的解決方案和相關聯絡人。您可以使用下列其中一個方式追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)：
 - 將產品明細、樣品發送、樣品要求及促銷項目資訊新增至上層電訪。
 - 將出席者新增至上層電訪，然後一一追蹤各個出席者記錄的產品明細、樣品發送、樣品要求及促銷項目資訊。

附註：出席者是指在會議或電訪中出現的人。

如果使用出席者追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪) 狀況，請注意以下事項：

- 所有的出席者都會繼承在上層電訪中記錄的任何產品明細資訊。
- 出席者資訊不會影響上層電訪的主要聯絡人資訊。
- 將這項資訊儲存成範本，稱為 **智慧型電訪範本**。在您基於相同的目的 (例如登記臨床調查者) 拜訪多位客戶時，「智慧型電訪範本」就很有用。您可以將範本保留供私人使用，也可以讓其他人使用它 (公用)。
當您將「智慧型電訪範本」套用至新的電訪時，智慧型電訪範本中的大部分資訊就會自動填入新的記錄，包括與電訪有關的詳述產品、已發送促銷項目和已發送樣品資訊。不過，其他欄位 (例如已發送樣品的「批號」) 不會儲存成範本的一部分。
將「智慧型電訪範本」套用至電訪之後，您就可以更新其餘欄位，以便追蹤這個拜訪的詳細資料。
如果您的公司管理員在「客戶」或「聯絡人編輯」頁面上加入了「前次電訪日期/時間」欄位，連結客戶和所有連結聯絡人的該欄位就會自動更新。當您將電訪記錄的狀態變更為「已完成」並且儲存記錄時，系統就會進行更新。該欄位會反映電訪的開始時間和日期。

附註：Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 可與「智慧型電訪」組態共存於 Oracle CRM On Demand 中，但不支援或回應「智慧型電訪」。

如需「智慧型電訪範本」的詳細資訊，請參閱管理智慧型電訪範本 (請參閱 [管理智慧型電訪](#) 頁數 1613)。

- 提交在存貨期間的調節處理中使用的電訪資訊。
提交電訪詳細資料之後，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 就會執行下列動作：
 - 將「電訪活動」狀態設為「已提交」。
 - 鎖定任何狀態設為「已提交」的「電訪詳細資料」記錄，避免更動或刪除那些記錄。如需有關電訪活動記錄之記錄鎖定的資訊，請參閱 [Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#)。
 - 建立「存貨期間」的調節處理中使用的支付交易。如需詳細資訊，請參閱[調節存貨期間 \(頁數 462\)](#)、調節存貨的處理 (請參閱 [調節存貨流程](#) 頁數 465)、[檢視支付交易 \(頁數 475\)](#)。

備註：如果電訪記錄未包含有效的聯絡人州執照或相關的簽名記錄，且您的管理員已在「生命科學相關偏好設定」頁面上設定這些條件的驗證檢查，則 **Oracle CRM On Demand** 會顯示錯誤訊息並避免提交電訪。如需相關偏好設定的資訊，請參閱[設定生命科學相關偏好設定 \(頁數 1616\)](#)中的「啟用聯絡人州執照驗證」與「啟用簽名驗證」。

變更聯絡人電訪中所用主要聯絡人時的限制

如果您已儲存聯絡人電訪，然後變更了該電訪中所用的主要聯絡人，則會發生下列情況：

- 該電訪同時列於原始主要聯絡人與新主要聯絡人底下。
- 該電訪在兩個位置都使用新的主要聯絡人。
- 兩個電訪中的主旨行保持不變。

下列範例說明變更主要聯絡人的結果：

- 1 您建立了兩個聯絡人：Jack 與 Jill。
- 2 您為聯絡人 Jack 建立了聯絡人電訪：Call_Jack。
此電訪中的主要聯絡人是設為 Jack。
- 3 您將 Call_Jack 電訪中的主要聯絡人變更為 Jill。

Oracle CRM On Demand 自動在聯絡人 Jill 底下建立第二個電訪，但會使用原始主旨 (Call_Jack)。此時 Call_Jack 電訪會同時列於聯絡人 Jack 與 Jill 底下。必要時，您可以將 Jill 底下所列電訪的主旨行變更為更適合的內容，如 Call_Jill。

開始之前：

- 若要新增、編輯或提交電訪 (客戶電訪或聯絡人電訪)，您的角色必須包含「電訪：啟用電訪細節設計」權限。
- 若要管理電訪的存取權以及設定向 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的自動電訪提交，您的角色必須包含「電訪：管理電訪」權限。通常，此權限僅提供給公司管理員。

追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)

- 1 在「客戶」或「聯絡人」首頁上，開啟您要拜訪的客戶或聯絡人。
如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

附註：藉由使用 Oracle CRM On Demand 中的大量電訪計劃功能，您最多一次可以計劃拜訪 (銷售電訪) 二十五位客戶。如需有關建立多位客戶之計劃電訪的詳細資訊，請參閱大量電訪計劃 (請參閱 [大量電訪計畫 頁數 179](#))。

- 2 在「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面上的「電訪」區段中，按一下「新建電訪」或「自動撥號」以建立新的電訪記錄。

附註：如果「電訪」區段沒有顯示在「詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後新增「電訪」區段至您的頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 按一下「新建電訪」可將您引導至「電訪資料編輯」頁面，您在其中必須手動記錄大部分的資訊。
請確定您在「類型」欄位中指定「電訪」。否則，您將無法使用下列相關項目：已發送樣品、促銷項目、詳述產品。
- 按一下「自動撥號」以前往「電訪詳細資料」頁面，在此頁面中會自動填入下列新電訪記錄的欄位資料：
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「主題」欄位的值為「自動化電訪」，並顯示「客戶」或「聯絡人」名稱。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。

警告：Oracle CRM On Demand「生命科學」客戶不得嘗試停用或自訂「類型 = 電訪」。

- 3 在「電訪資料編輯」或「電訪詳細資料」頁面上，執行下列作業：

a 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。

b 輸入或更新資訊。

說明此程序結束時之拜訪記錄欄位的表格，會提供某些欄位的相關附加資訊。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。貴公司管理員定義的自訂欄位會儲存在「智慧型電訪」範本中。

4 執行下列其中一項作業以儲存記錄：

■ 在「電訪資料編輯」頁面上，按一下「儲存」。

■ 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。

如需詳細資訊，請參閱[將電訪詳細資料另存為範本 \(頁數 489\)](#)。

5 接著，視需要在「電訪詳細資料」頁面上執行下列其中一項作業：

■ 新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至上層電訪記錄。

■ 新增出席者細項至上層電訪記錄，然後新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至出席者記錄。

如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱下列主題：

■ [新增出席者至電訪 \(頁數 478\)](#)

■ [連結詳述產品資訊至電訪 \(頁數 480\)](#)

■ [連結已發送樣品資訊至電訪 \(頁數 483\)](#)

■ [連結促銷項目資訊至電訪 \(頁數 485\)](#)

■ [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

6 按一下「提交」以提交電訪詳細資料進行處理。請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

欄位	描述
主要電訪資訊	
主旨	限制為 100 個字元。「智慧型電訪範本」的名稱。
主要聯絡人	自動填入。 如果此電訪同時連結至客戶與聯絡人，該電訪記錄就會在「客戶詳細資料」與「聯絡人詳細資料」頁面上顯示為相關資訊。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
客戶	自動填入且唯讀。 如果此電訪同時連結至客戶與聯絡人，該電訪記錄就會在「客戶詳細資料」與「聯絡人詳細資料」頁面上顯示為相關資訊。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
地址	顯示完整地址，而這個地址是取自客戶或聯絡人記錄的個別地址欄位。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
智慧型電訪	如果您的使用者角色含有此權限，就可以選取「智慧型電訪範本」。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。

欄位	描述
狀態	拜訪 (電訪) 的狀態，可以是下列其中之一：已指派、已完成、已延期、電話中、交談中、進行中、未開始、已計劃、已簽收、已提交、提交，以及等待他人。 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 處理電訪時，會使用下列狀態值： ■ 已計劃。拜訪會顯示在「行事曆」上以及「行事曆」頁面的「計劃拜訪」區段中。若要在「行事曆」上與「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「電訪：工作曆計劃電訪」權限。 ■ 已簽收。電訪受話者已得知電訪內容。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 會鎖定通話，您無法進一步變更該電訪的已發送樣品、已發送促銷項目或樣品要求。 ■ 已提交。在使用者按一下「客戶電訪詳細資料」或「聯絡人電訪詳細資料」頁面上的「提交」後，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 已處理電訪並已建立調節的交易。 ■ 提交中。Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式會設定此狀態，這會觸發您公司管理員設定的工作流程規則來更新電訪記錄。「提交中」狀態與工作流程規則用來支援 Oracle CRM On Demand 與 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的整合。 附註：如果您的公司管理員已設定「活動」記錄的工作流程執行階段事件動作，則「已簽收」或「提交中」狀態會觸發向 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的電訪提交。如需如何設定此執行階段事件動作的資訊，請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。如需有關設定工作流程規則的一般資訊，請參閱工作流程組態 (頁數 1275)。 附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
活動幣別	如果公司管理員設定了該項功能，您就可以選取不同的幣別，以便將價格轉換成其他幣別。
目標	限制為 1,500 個字元
開始時間	電訪開始的日期和時間。預設為今天的日期和中午 12:00。 附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
持續時間	根據開始時間和結束時間的計算欄位 (以分鐘為單位)。 附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
結束時間	預設為開始時間加上 30 分鐘。 附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
類型	可以為以下其中一項：電訪、信函、示範、電子郵件、活動、傳真、會議、個人、簡報、其他或待辦事項。 若要執行樣品管理，您必須選取「電訪」。
電訪類型	(唯讀) 視電訪的類型而定，顯示客戶電訪、專業電訪、出席者電訪或一般電訪。 附註：「電訪類型」欄位預設為聯絡人電訪的「專業電訪」、上階客戶電訪的「客戶電訪」，及將出席者新增至上階客戶電訪時的「出席者電訪」。

欄位	描述
參考編號	可用來儲存相關項目之參考編號的文字欄位，例如簽收的文件。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
其他資訊	
成本	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
客戶文件簽收	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
私人	附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。
描述	限制為 16,350 個字元。
下一個電訪	限制為 1,500 個字元。 附註： 當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，這個欄位不會一併複製到新的記錄。

相關主題

如需追蹤客戶拜訪的相關資訊，請參閱下列主題：

- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)
- [設定可發送樣品給聯絡人的次數上限 \(請參閱 \[設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限\]\(#\) 頁數 1617\)](#)
- [授權聯絡人接收樣品 \(請參閱 \[授權聯絡人收到樣品\]\(#\) 頁數 1619\)](#)
- [追蹤最佳電訪時間 \(頁數 254\)](#)

大量電訪計畫

您可以用下列方式建立一或多位客戶的計劃電訪：

- 從「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面將狀態建立為「已計劃」。
如需有關從「客戶詳細資料」或「聯絡人詳細資料」頁面建立客戶計劃電訪的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。
- 從「客戶清單」或「聯絡人清單」頁面，使用大量電訪計劃功能。
如需有關從「客戶清單」或「聯絡人清單」頁面，使用大量電訪計劃功能建立多位客戶計劃電訪的詳細資訊，請參閱下列程序。

若您的拜訪狀態設為「已計劃」，拜訪會顯示在行事曆上與「行事曆」頁面上的「計劃拜訪」區段中。「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段可依時間順序列出多達兩週的銷售代表計劃電訪，並顯示每一計劃電訪的下列資訊：電訪日期與開始時間、每日固定時間、主題、要拜訪的聯絡人，以及其他聯絡人地址資訊。

「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中所使用的顏色編碼是由您使用的主題決定，如下所示：

- 開始日期為過去的過期計劃拜訪，會以管理員在主題中選取的提醒文字顏色顯示。
- 開始日期為未來的即將計劃拜訪，會以管理員在主題中選取的頁面連結顏色顯示。

附註：若要在「行事曆」上與「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中查看計劃電訪，您的使用者角色必須具有「電訪：工作曆計劃電訪」權限。

藉由使用 Oracle CRM On Demand 中的大量電訪計劃功能，您可以建立最多 25 位客戶的計劃電訪。使用下列程序以建立多位聯絡人的計劃電訪。

備註：已為本日之後 7 天內的第一個適當日期建立計劃電訪。例如，若今天為星期二，而您選取星期三作為計劃電訪的日期，則會為明天建立電訪。不過，如果選取星期二作為計劃電訪的日期，則會為下週的星期二而非今天建立電訪，即使您選取的日期時間晚於目前時間亦不影響。此外，每一計劃電訪只會建立一個例項，亦即，您無法設定計劃電訪在不同間隔重複發生。

若要一次建立多位聯絡人的計劃電訪

- 1 前往「聯絡人首頁」。
- 2 在頁面的「聯絡人清單」區段中選取您要的聯絡人清單。
- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量電訪計劃」。
- 4 在「計劃電訪」頁面上，輸入您要包含在大量電訪計劃中之每個聯絡人的下列資訊：
 - 輸入您計劃電訪的每週固定日期。
有效選項為：星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五及星期六。
 - 輸入最佳電訪時間。
有效選項為：清晨 (上午 7 點到 9 點)、早晨 (上午 9 點到 11 點)、中午 (上午 11 點到下午 1 點)、午後 (下午 1 點到 3 點)、下午 (下午 3 點到 5 點)、黃昏 (下午 5 點到 7 點)、傍晚 (下午 7 點到 9 點)，以及深夜 (下午 9 點到 11 點)。
- 5 按一下「完成」。
在「行事曆」頁面上，所有計劃拜訪此刻會顯示於「行事曆」以及頁面的「計劃拜訪」區段中，前提是您的使用者角色包含「拜訪：行事曆計劃拜訪」權限。「行事曆」上方會顯示資訊訊息，表示已建立的計劃電訪數。
- 6 按一下「行事曆」上的適當連結，或在「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中按一下適當「主題」連結，以開啟「電訪詳細資料」頁面。
透過大量電訪計劃建立的每筆新電訪記錄，其下列欄位資料都會自動填入：
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「開始日期」的值為「每週固定日期」與「最佳電訪時間」的結合。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「主旨」欄位的值為「專業電訪」加上「聯絡人姓名」。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。
- 7 視需要輸入或更新「電訪詳細資料」頁面之剩餘欄位中的資訊。
例如，若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
如需有關「電訪詳細資料」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。
- 8 視需要將明細行項目加入電訪記錄中，然後按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。
您可以將詳述產品資訊、已發送樣品資訊及促銷項目連結至電訪記錄。如需有關新增電訪記錄細項的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。

使用下列程序來建立多個客戶的計劃電訪。

若要一次建立多個客戶的計劃電訪

- 1 前往「客戶首頁」。
- 2 在頁面的「客戶清單」區段中選取您要的客戶清單。
- 3 在「客戶清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量電訪計劃」。

- 4 在「計劃電訪」頁面上，輸入您要包含在大量電訪計劃中之每個客戶的下列資訊：
 - 輸入您計劃電訪的每週固定日期。
有效選項為：星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五及星期六。
 - 輸入最佳電訪時間。
有效選項為：清晨(上午 7 點到 9 點)、早晨(上午 9 點到 11 點)、中午(上午 11 點到下午 1 點)、午後(下午 1 點到 3 點)、下午(下午 3 點到 5 點)、黃昏(下午 5 點到 7 點)、傍晚(下午 7 點到 9 點)，以及深夜(下午 9 點到 11 點)。
- 5 按一下「完成」。
在「行事曆」頁面上，所有計劃拜訪此刻會顯示於「行事曆」以及頁面的「計劃拜訪」區段中，前提是您的使用者角色包含「拜訪：行事曆計劃拜訪」權限。「行事曆」上方會顯示資訊訊息，表示已建立的計劃電訪數。
- 6 按一下「行事曆」上的適當連結，或在「行事曆」頁面上的「計劃電訪」區段中按一下適當「主題」連結，以開啟「電訪詳細資料」頁面。
透過大量電訪計劃建立的每筆新電訪記錄，其下列欄位資料都會自動填入：
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「開始日期」的值為「每週固定日期」與「最佳電訪時間」的結合。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「主旨」欄位的值為「客戶電訪」加上「客戶名稱」。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。
- 7 視需要輸入或更新「電訪詳細資料」頁面之剩餘欄位中的資訊。
例如，若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新的電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
如需有關「電訪詳細資料」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。
- 8 視需要將明細行項目加入電訪記錄中，然後按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。
您可以將詳述產品資訊、已發送樣品資訊及促銷項目連結至電訪記錄。如需有關新增電訪記錄細項的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。

關於計劃電訪的所有權

計劃電訪的所有權決定如下：

- 如果「活動」記錄類型是在使用者模式下設定的，則建立計劃電訪的使用者依預設會成為電訪的負責人。
- 如果「活動」記錄類型是在混合模式下設定的，則計劃電訪的「負責人」欄位依預設會呈空白。不過，首次編輯電訪時，系統可能會提示加以編輯的使用者填入電訪的「負責人」欄位或「工作簿」欄位，視您的管理員設定這些欄位的方式而定。
- 如果「活動」記錄類型是在工作簿模式下設定的，為能順利建立電訪，至少下列其中一項條件必須為 **true**：
 - 選取自訂工作簿作為使用者記錄之「活動」記錄類型的預設工作簿。
 - 選取自訂工作簿作為您使用者記錄的預設工作簿。

建立計劃電訪後，電訪的「負責人」欄位與「工作簿」欄位均為空白。不過，首次編輯電訪時，系統會提示加以編輯的使用者填入「工作簿」欄位，因為「活動」記錄是在工作簿模式下設定時，此為必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)

調整訊息回應

訊息回應是在對特定期間的傳訊計畫進行簡報時，得自訴求對象的回應。此回應依據簡報者的滑鼠點擊數與觸控筆觸擊數。在整個傳訊計畫遞送期間會持續收集這類回應，並按照時間與呈現的特定傳訊計畫項目加以追蹤。如需傳訊計畫的詳細資訊，請參閱傳訊計畫 (請參閱 [訊息傳送計畫](#) 頁數 522)。

顯示的訊息回應是從 PCD 遞送軟體收集並填入。與過去接洽相關的回應必須顯示在 Oracle CRM On Demand 中。這些回應的修改權限只能授予有權回溯調整訊息計畫回應的管理人員。

您的使用者角色必須包含「管理個人化內容遞送」權限，才能使用「訊息回應」頁面。

附註：只能在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用此功能。「訊息回應」記錄只能作為「電訪」記錄的相關項目使用，而無法作為最上層記錄類型使用。

調整訊息回應

- 1 在「電訪詳細資料」頁面上，捲動至「訊息回應」相關項目區段，並按一下「新建」。

備註：您可能需要將「訊息回應」區段新增至「拜訪詳細資料」頁面。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。如果「訊息回應」區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡公司管理員。

- 2 必要時，請在「訊息回應編輯」頁面上檢視與調整下列欄位。

欄位	描述
主要訊息回應資訊	
名稱	指派給訊息回應記錄的名稱。(必要欄位)。 備註： 根據預設，「名稱」欄位是唯讀欄位。但因為此欄位也是必要欄位，您的公司管理員必須自訂「訊息回應」頁面版面配置，使「名稱」欄位變為可編輯，以儲存訊息回應記錄。
訊息傳送計畫	針對指定訊息回應顯示的傳訊計畫，按一下「選取器」圖示可選擇現有的傳訊計畫。
順序	與特定回應相對應的傳訊計畫項目序號(必要欄位)。
訊息傳送計畫項目	此欄位可識別連同傳訊計畫一起顯示的特定傳訊計畫項目。
產品	與上階訊息傳送計畫相關聯的產品。請使用「查尋」圖示來選取產品。(必要) 附註： 「產品」欄位值必須與上階「訊息傳送計畫」記錄相同。不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此需求。您必須手動確保此值與上階「訊息傳送計畫」相同。否則，您將會遇到資料完整性問題。例如，如果您已在「訊息傳送計畫」中將「產品」欄位設為 AAAA，而後如果在任何下階 PCD 記錄 (「訊息傳送計畫項目」、「訊息傳送計畫項目關係」或「訊息回應」) 中透過 Web 服務將「產品」欄位從 AAAA 更新為 BBBB，則下階 PCD 記錄會錯誤地說明產品 BBBB 而非產品 AAAA。 附註： 依預設未設定此欄位。如果您需要此欄位，請聯絡您的公司管理員加以設定，或參閱 Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
解決方案	為回應主體的基本多媒體或圖形檔案內容

欄位	描述
	在第 23 版之前，「解決方案」欄位依預設為必要欄位。不過，對於第 23 版而言，此欄位已不再預設為必要欄位。然而，如果您的公司在第 23 版之前已為此記錄類型自訂頁面版面配置，則對於這些自訂版面配置而言，「解決方案」欄位仍會保持為必要欄位。若要將此欄位變更為「非必要」，您的公司管理員必須對此記錄類型之自訂頁面版面配置中所設定的「解決方案」欄位，取消勾選「必要」核取方塊。如需欄位設定的詳細資訊，請參閱 建立與編輯欄位 (頁數 1050) 。
回應	回應的預先設定值如下：繼續討論、需要資料、已接受、不感興趣、已拒絕或未顯示。請從下拉式清單中選取值
附註	關於回應的額外描述性資訊。
區段	簡報者簡報期間可啟動的簡報項目元件 (例如圖形)。此元件是指定回應值的主體。
開始時間	接收第一個訊息回應時的回應期間起點。若要進行調整，請按一下行事曆圖示以選取開始日期與時間
結束時間	接收最後一個訊息回應時的回應期間終點。若要進行調整，請按一下行事曆圖示以選取結束日期與時間
持續時間	開始時間與結束時間之間的期間 (單位為秒)。
後續追蹤	簡報者在傳訊計劃簡報期間選取此核取方塊，表示已提交傳訊計劃特定區段的後續作業要求後續作業要求可包括傳送文宣等等。此欄位預設為未選取。
類型	訊息回應分類。請使用選擇清單來選取類型。 「類型」欄位的預設值為「訊息回應」與「結果」。選取類型可導致不同的頁面版面配置，有別於訊息回應的預設頁面版面配置 (如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，選取「結果」可導致「訊息結果」頁面版面配置 (如果其是由管理員所設定)。如需設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)，另請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中關於頁面版面配置的主題。 附註：依預設未設定此欄位。如果您需要此欄位，請聯絡您的公司管理員來加以設定，或參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。

備註：「開始時間」、「結束時間」、「追蹤」與「回應」欄位為第 24 版或以前版本的必要欄位。在第 24 版中，這些欄位不再是必要欄位。

- 3 如果您已調整其中任一欄位，請儲存記錄。

排定與其他人的約會

當您想要排程約會，並將約會通知其他人時，請依照以下程序執行：

- 1 建立約會。
- 2 邀請聯絡人和使用者。
在排定與其他人的約會時，應用程式會區分：
 - **聯絡人**。顧客、合作夥伴等以聯絡人記錄方式列在公司資訊中的人。
 - **使用者**。您公司的 Oracle CRM On Demand 使用者。
- 3 檢查使用者的可用時間
您可以檢視使用者的可用時間，但因為您沒有權限存取位在應用程式外的行事曆，所以看不到聯絡人的可用時間。
備註：若要執行此步驟，您的使用者角色必須具有「共用行事曆」權限。
- 4 傳送約會通知給所有受邀者。

在約會中新增受邀者

- 1 建立約會、填入約會資訊，並儲存記錄。
- 2 在「約會詳細資料」頁面上，向下捲動「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。
備註：您可能必須在版面配置中新增「聯絡人」與「使用者」區段。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。
- 3 在「查尋」視窗中，選取現有聯絡人，或按一下「新建」並建立聯絡人記錄。
選取的聯絡人會依字母順序顯示。
- 4 按一下「確定」。
備註：若要變更顯示為「主要聯絡人」的聯絡人，請在「行事曆」頁面上按一下約會旁的「編輯」連結。在「約會編輯」頁面上，按一下「主要聯絡人」欄位旁的「查尋」圖示，選取新的主要聯絡人，然後按一下「儲存」。主要聯絡人會顯示在「行事曆」摘要中。如果新的主要聯絡人還不在「約會詳細資料」頁面的「聯絡人」區段中，此聯絡人也會新增至該區段。
- 5 在「約會詳細資訊」頁面上，向下捲動「使用者」區段，然後按一下「新增」。
附註：新增使用者至活動團隊時，您無法為活動記錄的使用者指定存取權資料檔。系統會自動將活動的「唯讀」存取權資料檔提供給使用者。系統會將活動的「完整」存取權資料檔，自動提供給名稱出現於活動「委派者」欄位中的使用者。使用者對記錄所擁有的存取層級取決於存取權資料檔的設定方式。但無論設定「唯讀」存取權資料檔為何，唯有活動擁有者與名稱顯示在活動「委派者」欄位的使用者，才能移除該活動中的使用者。
- 6 在「查尋」視窗中，選取您想要邀請加入約會的使用者。
「查尋」視窗中顯示的清單包含您公司所有的 Oracle CRM On Demand 使用者。
- 7 按一下「儲存」。

檢查使用者的可用時間

- 1 在「約會詳細資料」頁面上，按一下「使用者可行時間」。
若要顯示「使用者可行時間」按鈕，您的使用者角色必須具有「共用行事曆」權限。
畫面上隨即出現合併行事曆，顯示使用者清單及其行事曆。不與您共享行事曆的使用者列會顯示為空白列。
若要檢視有關行事曆上忙碌時間的資訊，請將滑鼠指標移到約會上方。
- 2 若要檢視另一天的可用時間，您可以：
 - 按一下行事曆表頭中的箭頭，捲動到後一天或前一天
 - 按一下行事曆表頭中的行事曆圖示
- 3 視需要更新約會日期和時間。
- 4 儲存記錄。

注意：如果您建立重疊約會，則不會顯示警告訊息。

傳送電子郵件通知給受邀者 (聯絡人和使用者)

- 1 在「約會詳細資料」頁面上，按一下「傳送電子郵件」。
- 2 畫面上隨即開啟電子郵件，內含以下資訊：
 - **收件者。**受邀者 (聯絡人和使用者)
如果清單超過 70 個受邀者，電子郵件會傳送給其餘受邀者，但他們的電子郵件地址不會顯示在「收件者」行。
 - **主旨。**電子郵件的「主旨」行中會包含 *Appointment* 字詞，後面加上該約會的「主旨」、「地點」、「開始時間」及「結束時間」等欄位值。您可以編輯此類電子郵件的「主旨」行內容。不過，如果您的使用者語言的字元集是採用多位元組字元，則您必須在電子郵件用戶端啟用 Unicode (UTF-8) 支援。如需有關在電子郵件用戶端啟用 Unicode (UTF-8) 支援的資訊，請參閱電子郵件用戶端的說明文件。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [活動欄位 \(頁數 193\)](#)
- [設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)
- [關於活動提醒 \(頁數 168\)](#)

將約會另存為 iCalendar 檔案

本主題說明如何將約會另存為 iCalendar 檔案。此選項僅會套用至拜訪與約會。

Oracle CRM On Demand 可讓您將約會儲存成 iCalendar 檔案格式。此功能可讓您儲存約會的詳細資料，以便將它們移轉至其他電腦或裝置 (如行動裝置)，然後在支援 iCalendar 格式的應用程式中予以開啟。

附件

您將約會另存為 iCalendar 檔案時，Oracle CRM On Demand 會嘗試將所有約會的附件納入 iCalendar 檔案。不過，iCalendar 檔案若儲存自 Oracle CRM On Demand，則允許的檔案大小上限為 500 MB。視附件的大小而定，某些附件可能不會被納入 iCalendar 檔案。Oracle CRM On Demand 會以下列方式選取要新增至 iCalendar 檔案的附件：

- Oracle CRM On Demand 會依字母順序遞增排序並新增附件，包含檔案與 URL 附件。順序是根據「附件名稱」欄位而定。
- 將附件新增至 iCalendar 檔案之前，Oracle CRM On Demand 會計算附件是否將造成 iCalendar 檔案超過允許的大小上限。如果附件不會造成 iCalendar 檔案超過允許的大小上限，則會將附件新增至檔案。如果附件會造成 iCalendar 檔案超過允許的大小上限，則 Oracle CRM On Demand 會略過該附件並繼續處理清單中的下一個附件。

提示：由於附件清單是依「附件名稱」欄位的字母順序遞增排序，您可以考慮為附件重新命名，讓最重要的附件於附件清單開頭顯示。

下列程序說明如何將約會另存為 iCalendar 檔案。

將約會另存為 iCalendar 檔案

- 執行下列其中一項作業：
 - 在每日、每週或每月行事曆檢視中，為您要儲存的約會按一下「另存為 iCalendar」連結。
 - 在「約會詳細資料」頁面或「拜訪詳細資料」頁面中，按一下「另存為 iCalendar」。

視您的瀏覽器設定而定，您可能會被要求指定位置以儲存 iCalendar 檔案。iCalendar 依預設是以 .ics 副檔名儲存。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ 關於 iCalendar 檔案的資訊 (頁數 186)

關於 iCalendar 檔案的資訊

本主題說明 Oracle CRM On Demand 寫入至 iCalendar 檔案的資訊。此選項僅會套用至拜訪與約會。

您將約會另存為 iCalendar 檔案時，Oracle CRM On Demand 的資訊會寫入至 iCalendar 檔案的特定屬性。寫入至 iCalendar 檔案的資訊包含約會的資訊，以及連結至約會的使用者、聯絡人及附件的資訊。下表顯示從 Oracle CRM On Demand 寫入至 iCalendar 屬性的資訊。

iCalendar 特性	Oracle CRM On Demand 欄位	描述
ORGANIZER	負責人	身為約會負責人的使用者全名。 備註： 若約會除了它的負責人使用者之外，沒有其他相連結的聯絡人或使用者，則 iCalendar 檔案不會包含 ORGANIZER 屬性。
ATTENDEE	名稱與電子郵件	- 每位連結至 Oracle CRM On Demand 約會的使用者，都會新增為 iCalendar 檔案的出席者。使用者的全名與電子郵件地址會寫入至 iCalendar 檔案。 - 每位連結至 Oracle CRM On Demand 約會的聯絡人，都會新增為 iCalendar 檔案的出席者。聯絡人的全名與電子郵件地址會寫入至 iCalendar 檔案。
SUMMARY	主旨	約會的「主題」欄位內容。
LOCATION	地點	約會的「位置」欄位內容。
DTSTART	開始時間	約會的開始日期與時間。於特定日上午 12:00 開始並於隔日上午 12:00 結束的約會，視為全天約會。對於此類全天約會，VALUE=DATE 會寫入至 iCalendar 檔案。
DTEND	結束時間	約會的結束日期與時間。於特定日上午 12:00 開始並於隔日上午 12:00 結束的約會，視為全天約會。對於此類全天約會，VALUE=DATE 會寫入至 iCalendar 檔案。
DESCRIPTIONS	描述	約會的「描述」欄位內容。
UID	資料列 ID	約會記錄的資料列 ID。
CREATED	建立：日期外部	約會建立的日期與時間。
LAST-MODIFIED	修改：日期外部	約會上次更新的日期與時間。
ATTACH	檔案與附件內容，或附件名稱與 URL	若是檔案附件，iCalendar 檔案會包含該檔案的名稱與內容。檔案的內容使用 Base64 編碼。若是 URL 附件，附件名稱會以副檔名為 .txt 的檔案名稱納入。URL 是作為文字檔的內容納入，且使用 Base64 編碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ 將約會另存為 iCalendar 檔案 (頁數 185)

檢視其他使用者的行事曆

開始之前。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

您可以檢視：

■ 其他使用者的行事曆

您可以檢視您群組中使用者的個人行事曆 (如果您是群組成員)，以及明確地與您共用其行事曆之其他使用者的行事曆。

附註：您無法檢視下屬使用者的行事曆，除非這些使用者與您同為某一預先定義之群組的成員，或這些使用者明確地與您共用其行事曆。

■ 群組行事曆 (如果您是群組的成員)，此行事曆將您群組中所有成員的行事曆結合成單一行事曆檢視

附註：此清單會依字母順序顯示使用者。如果清單超過十個使用者，請捲動通過清單，以便檢視其他使用者的行事曆。

如需有關群組的詳細資訊。請參閱[群組管理 \(頁數 1247\)](#)。

■ 自訂結合其他使用者之行事曆的檢視

例如，您可能是與不同職務的一些使用者共同處理特殊的短期專案。設定只包含這些使用者之行事曆的自訂檢視可以讓您在單一檢視中查看這些使用者的時間安排。設定自訂行事曆檢視時，您可以新增下列使用者至檢視：

- 屬於您群組之成員的使用者 (如果您是群組成員)
- 明確與您共用其行事曆的使用者

如需有關設定自訂行事曆檢視的詳細資訊，請參閱[新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)。

附註：只有約會的受邀者和負責人能夠檢視私人約會的詳細資料。

檢視其他使用者的行事曆

- 1 必要時，在「行事曆」頁面上按一下「使用者」頁標。
- 2 在標題列中，按一下「查閱」圖示，然後按一下「查閱」視窗中使用者的「姓氏」。
該使用者的行事曆隨即填入「使用者」檢視。

附註：只有與您共用行事曆的使用者，以及身為您群組成員的使用者可供選取。

迅速回到您自己的行事曆

- 按一下標題列中「我的行事曆」按鈕。

檢視所有群組成員的結合行事曆

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「群組」頁標。
- 2 在結合的行事曆上，您可以：
 - 按一下使用者名稱，前往使用者的個人行事曆上。
 - 按一下適當的圖示，檢視單日、週或月的結合行事曆。

在群組行事曆與自訂行事曆檢視中：

- 會使用兩個不同的背景色彩，每一種色彩分別代表下列各項：
 - 工作天的工作時間。
 - 非上班時間 (包含所有非工作天的時數)，以及超出工作天工作時間的時數。

- 如果您無法存取自訂行事曆檢視中所包含的使用者行事曆，則該使用者的排程在自訂行事曆檢視中會變成灰色，除非使用者明確與您共用其行事曆。例如，如果自訂行事曆檢視中所包含的使用者停止與您共用其行事曆，或是自訂行事曆檢視中或您預先定義之群組中所包含的使用者變成無效，該使用者的排程就會變成灰色。

附註：在使用者新增至您預先定義的群組之後，使用者就會包含在您的群組行事曆檢視中，但在您下次登出 Oracle CRM On Demand 又重新登入之前，使用者的排程會呈灰色顯示。

- 您可以在檢視全天和僅檢視工作時間之間切換。
- 如果您選擇在每日檢視中僅檢視工作時間，且在工作時間開始之前或在工作時間結束之後有任何約會的話，則會延伸顯示的時數以顯示這些約會。
- 約會的持續時間會向上捨入至最接近的 15 分鐘時段加以顯示。例如，介於 1 分鐘到 15 分鐘持續時間之間的約會將顯示為 15 分鐘持續時間的約會，而介於 31 分鐘到 45 分鐘持續時間之間的約會會顯示為 45 分鐘持續時間的約會。

相關主題

如需自訂行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

- [新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)

行事曆設定頁面

按一下主題即可查看從「行事曆設定」頁面執行下列作業的指示：

- [共用行事曆 \(頁數 188\)](#)
- [設定預設行事曆檢視 \(頁數 188\)](#)
- [新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)

附註：行事曆僅根據西曆運作。無法針對其他行事曆系統設定。

共用行事曆

開始之前。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

若要將行事曆的存取權延伸到群組成員之外，必須明確地將行事曆與其他使用者共用。

共用行事曆

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「行事曆設定」。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「共用行事曆」。
如果您是群組的成員，則群組的成員都會列在「預設共用清單」區段中。
- 3 在「我的行事曆共用清單」區段中，按一下「新增使用者」。
- 4 在「共用行事曆」頁面上，選取您想與對方共用行事曆的使用者。
- 5 儲存變更。

設定預設行事曆檢視

本主題說明如何在行事曆頁面的「行事曆設定」連結中，設定預設行事曆檢視。

設定預設行事曆檢視時，您可以執行下列作業：

- 選取每次按一下「行事曆」頁標時要顯示的行事曆檢視。
- 選取要在下列位置顯示的活動清單：本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日和每週檢視中 (每日和每週使用者行事曆檢視)。

在標準應用程式中，顯示「未完成任務」清單，但您可以在行事曆設定的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位中選取不同清單。您的管理員也可以選取您的使用者角色清單。如果您將「使用者行事曆檢視的活動清單」

欄位空白，則會使用您角色的設定，而且，如果使用者角色上的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示「未完成任務」清單。

您可以選取您可用的所有清單，包含私人清單、公開清單、系統清單，以及活動記錄類型的使用者角色特有的清單。在每日和每週使用者行事曆檢視中，清單中只會顯示三個資料欄，如下所示：

- 一律會顯示「主題」資料欄，但前提是選取「主題」欄位作為清單定義中的顯示欄位。
- 會顯示清單中的前兩個資料欄，而非「主題」資料欄。

如果選取的清單稍後予以刪除或您無法使用它，則會決定每日和每週使用者行事曆檢視中所顯示的清單，如下所示：

- 如果在使用者角色的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位中選取清單，則會顯示該清單。
- 如果使用者角色上的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示「未完成任務」清單。
- 指定要顯示哪一天作為您行事曆中與日期選取器中一週的第一天，您可在行事曆與日期選取器中為 **Oracle CRM On Demand** 中的日期欄位選取值。
- 如果不想使用公司範圍內的設定，請選取要在行事曆中顯示的星期幾與工作時間。

依預設，星期幾的所有核取方都會取消勾選，且「工作時間開始時間」與「工作時間結束時間」欄位均為空白。指定工作時間時，您只能輸入一個開始時間與一個結束時間。您無法為個別工作天指定不同的工作時間。如果您為工作時間輸入了開始時間，則必須同時輸入結束時間，且結束時間必須晚於開始時間。同理，如果輸入結束時間，則必須同時輸入開始時間。必要時，**Oracle CRM On Demand** 會在您儲存變更後，將輸入的開始時間與結束時間，轉換為符合您地區設定的適當格式。

在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者個別行事曆的每日與每週檢視中，在您使用經典主題時工作時間的開始與結束時間會以小時顯示，並在您使用現代行事曆時以小時或半小時顯示。在群組行事曆以及自訂行事曆檢視中，工作時間的開始和結束時間會以小時顯示。**Oracle CRM On Demand** 會視需要將工作時間的開始時間向下捨入至最接近的小時或半小時，並將工作時間的結束時間加以捨入至最接近的小時或半小時。例如，若輸入 08:40 A.M. 作為開始時間，則 **Oracle CRM On Demand** 會在您使用經典主題時，就個別行事曆的每日與每週檢視，將開始時間向下捨入至 08:00 A.M.，並在您使用現代主題時加以捨入至 08:30 A.M.。如果輸入 5:40 P.M. 作為結束時間，則不論經典主題或現代主題，**Oracle CRM On Demand** 會就個別行事曆的每日和每週檢視，將結束時間向上捨入至 06:00 P.M.。

如需有關行事曆檢視中如何顯示工作天與工作時間的詳細資訊，請參閱[關於行事曆工作天與工作時間 \(頁數 162\)](#)。

- 選取要在行事曆檢視的約會中顯示的其他資訊。根據預設，約會的「主題」、「地點」及「聯絡人姓名」欄位中的資訊會顯示在行事曆檢視的約會中。您可以選擇顯示下列其他資訊：
 - 連結至約會的客戶名稱。客戶名稱是客戶記錄的連結。
 - 約會的狀態。
 - 連結至約會之主要聯絡人的電話號碼。電話號碼是聯絡人記錄的連結。如果已填寫聯絡人記錄上的「辦公室電話」欄位，則會顯示辦公室電話號碼。如果未填寫聯絡人記錄上的「辦公室電話」欄位，且已填寫「行動電話」欄位，則會顯示行動電話號碼。
- 如果已設定活動提醒，請指定是要依您所擁有的活動，或依您包含在使用者清單中的活動來接收提醒。「活動通知」欄位中的選項如下：
 - **無**。如果您選取此選項，則不會收到任何提醒。
 - **電子郵件**。如果您選取此選項，則會收到電子郵件提醒。
 - **快顯提醒**。如果您選取此選項，則您登入 **Oracle CRM On Demand** 時，提醒會顯示在「活動提醒」蹦現視窗中。
 - **電子郵件與蹦現提醒**。如果您選取此選項，則您登入 **Oracle CRM On Demand** 時會收到電子郵件提醒，且提醒也會顯示在「活動提醒」蹦現視窗中。
 - **空白**。如果您將「活動通知」欄位保留空白，則會套用在公司層級之「活動通知」欄位中選取的選項。在公司層級的預設選項為「無」，但管理員可選取其他選項。

下列程序說明如何設定預設行事曆檢視。

設定預設行事曆檢視

- 1 在「行事曆」頁面上按一下「行事曆設定」。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「預設行事曆檢視」。
- 3 在「預設行事曆設定」頁面上，如下所示指定您的偏好設定：
 - a 選取行事曆檢視。
 - b (選擇性) 選取要顯示在每日和每週使用者行事曆檢視的活動清單。
 - c 在您的行事曆中，選取要顯示為每週第一天的日期。
依預設，「行事曆週別開始日期」欄位為空白。若您將此欄位留空白，便會使用每週第一天的全公司設定。
附註：變更每週開始日後，您必須從 **Oracle CRM On Demand** 登出，並再次登入，以查看您行事曆中的變更，以及在選取 **Oracle CRM On Demand** 日期欄位值的日期選取器中的變更。
 - d 在「行事曆工作週」區段中，為您的行事曆設定工作天與工作時間，如下所示：
 - 對您要在行事曆中顯示為工作天的每個日期，勾選其核取方塊。如果您勾選一或多個日期的核取方塊，則不論在公司層級所指定的工作天為何，只有這些日期會在每日與每週使用者行事曆檢視中顯示為工作天。如果取消勾選所有日期的核取方塊，則在公司層級所指定的工作天將套用至您的行事曆。
 - 若要為您的工作時間指定與公司層級所指定時間不同的開始時間，請在「工作時間開始時間」欄位中輸入開始時間。
 - 如果已為您的工作時間指定開始時間，請在「工作時間結束時間」欄位中輸入結束時間。結束時間必須晚於開始時間。
備註：若未輸入工作時間的開始時間與結束時間，則在公司層級所指定的工作時間將套用至您的行事曆。
 - e 在「約會資訊偏好設定」區段中，為您想在行事曆檢視約會中顯示的其他資訊來選取核取方塊。
 - f 在「活動通知」欄位中，選取您要的選項，如果您要套用在公司層級的設定，則將該欄位保留空白。
 - g 儲存變更。

新增自訂行事曆檢視

開始之前。若要執行這項程序，您的使用者角色必須包含「共用行事曆」權限。

如果您是群組成員 (而且您的角色具有「共用行事曆」權限)，您可以自動檢視已合併行事曆，在其中將群組所有成員的行事曆結合成單一行事曆檢視，但是您可能要設定不同的組合式行事曆檢視，以配合您本身的特定需求。若要設定組合式行事曆檢視，請新增自訂檢視。

例如，您可能要與一些不同職務的使用者合作處理特殊的短期專案。設定只包含這些使用者之行事曆的自訂檢視可讓您在單一檢視中查看這些使用者的時間安排。設定自訂行事曆檢視時，您可以新增下列使用者至檢視：

- 屬於您群組之成員的使用者 (如果您是群組成員)
- 明確與您共用其行事曆的使用者

附註：自訂檢視不允許您變更一週的開始日期或一天的開始時間。

新增自訂行事曆檢視

- 1 在「行事曆」頁面上，按一下「行事曆設定」連結。
- 2 在「行事曆設定」頁面上，按一下「管理群組檢視」。
在「管理檢視」頁面上，您的群組名稱會顯示在「標準檢視」區段中。
- 3 按一下「新增」。
- 4 在「管理檢視」頁面上，輸入檢視的名稱和說明。

附註：您不能選取整個群組來共用行事曆，而是必須新增該群組的各個成員為使用者至自訂檢視。

- 5 儲存記錄。
- 6 在「管理檢視」頁面上，按一下新群組的「名稱」。

「管理檢視詳細資料」頁面隨即顯示。

7 按一下「新增成員」，然後選取使用者。

8 儲存記錄。

在「行事曆群組」頁標上，您的新檢視會顯示於下拉式清單中。

檢視群組任務清單

如果您公司使用群組指派選項，且您為群組成員，您就可以檢視由您的群組成員所擁有或在活動團隊擁有您群組之成員的任務合併清單。如需有關群組的詳細資訊，請參閱[群組管理 \(頁數 1247\)](#)。

檢視群組任務清單

1 在「行事曆」頁面上按一下「群組任務」頁標。

2 從下拉式清單中選取您要檢視的任務清單。

備註：由其他使用者標示為私人的任務將不會顯示在群組任務清單中。

使用活動評估問卷底稿

您的公司管理員可能已設定評估問卷底稿，以協助您蒐集有關資訊並評估活動 (例如任務、約會及銷售電訪)。評估問卷底稿包含一系列的問題，可供您用來收集客戶資料。您的回應會進行評分、指定加權，並與指定臨界值進行比較，以決定適當的結果或行動方針。

附註：「智慧型電訪」此時未啟用「活動評估」。

開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。

若要使用活動評估問卷底稿

1 選取活動。

如需有關選取活動的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。如需有關活動的詳細資訊，請參閱[行事曆與活動 \(頁數 159\)](#)。

2 在活動的「詳細資料」頁面 (「電訪詳細資料」、「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面) 上，向下捲動至「活動評估」區段，然後按一下「新增」。

備註：您可能需要將「活動評估」區段新增至頁面版面配置。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。

3 在「查尋」視窗中，搜尋適當的底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查尋」視窗頂端的篩選欄位來篩選底稿清單。

4 在「活動評估」頁面上，選取每一問卷底稿問題的答案，然後按一下「儲存」。

活動的「詳細資料」頁面 (「電訪詳細資料」、「約會詳細資料」或「任務詳細資料」頁面) 會再次出現。

依底稿的結果而定，記錄上有些欄位可能已經自動進行更新。

關於事件與約會同步化

如果公司管理員在「公司資料檔」頁面上選取「顯示行事曆中的事件」設定，則 Oracle CRM On Demand 會顯示行事曆中事件記錄的詳細資料。如果已選取此設定，則 Oracle CRM On Demand 會自動維持事件記錄的相關約會記錄。使用者透過 UI、匯入助理或 Web 服務建立、更新或刪除事件記錄時，Oracle CRM On Demand 會建立、更新或刪除相關的約會記錄。相反地，不論您是否透過相同管道更新或刪除事件的對應約會記錄，Oracle CRM On Demand 都會自動更新或刪除該原始事件記錄。

例如，假設有個名為「心臟科醫師會議」的事件，排定 2015 年 7 月 20 日上午 09:00 至下午 05:00 於 Marriott 飯店舉行。Oracle CRM On Demand 建立的約會記錄如下所示：

- 將主旨設為心臟科醫師會議
- 設定約會時間與日期開始於 2015 年 7 月 20 日上午 09:00，結束於 2015 年 7 月 20 日下午 05:00
- 將地點設為 Marriot 飯店
- 將活動類型設為事件

Oracle CRM On Demand 會在 Oracle CRM On Demand 行事曆中顯示事件的約會。此外，其他與 Oracle CRM On Demand 同步化之產品 (如 Oracle CRM On Demand Desktop) 的行事曆也會顯示此約會。

下表顯示事件記錄與其對應約會記錄之間的欄位對應。

事件記錄欄位	約會記錄欄位
名稱	主旨
開始時間	開始時間
結束時間	結束時間
地點	地點
負責人	負責人
工作簿	工作簿

使用者建立事件時，Oracle CRM On Demand 會建立對應的約會，並將這些欄位從事件複製到約會。此外，Oracle CRM On Demand 會複製事件的特定下階記錄，如新增至事件團隊的使用者，或新增至事件的工作簿。同理，在約會記錄上建立下階記錄時，Oracle CRM On Demand 會為事件建立這些下階記錄。在 Oracle CRM On Demand 為事件建立的行事曆項目中，其會將事件的名稱與位置顯示為約會的主旨與位置，並以括弧來含括位置。按一下「主旨」連結，您會被導向「約會詳細資料」頁面 (如同任何非事件行事曆項目)。

備註：若為既有的事件記錄，則不論使用者是否更新事件並予以儲存，Oracle CRM On Demand 都會自動建立該時間點的約會，以及工作簿與使用者下階記錄。也就是說，在使用者再次更新並儲存事件之前，Oracle CRM On Demand 不會在行事曆中顯示舊事件。新增或移除事件的任何下階記錄都不會被視為更新事件記錄，因此不會觸發約會建立作業。此外，如果公司管理員取消選取公司資料檔中的「顯示行事曆中的事件」設定，則 Oracle CRM On Demand 不再建立與任何新事件對應的相關事件約會。不過，任何現有事件約會的建立都起始於管理員選取 Oracle CRM On Demand 中保有的設定时，Oracle CRM On Demand 會根據對應的事件更新項目繼續同步化這些事件約會，以避免事件與事件約會之間存在資料差異。不過，由於管理員已取消選取設定，Oracle CRM On Demand 不會在行事曆中顯示事件約會。

使用者刪除對應的事件約會或原始事件時，Oracle CRM On Demand 會刪除對應的事件約會與事件本身，包含共用的下階記錄，如共用的使用者記錄或共用的工作簿記錄。使用者可在記錄刪除後的 30 天內，從「刪除的項目」頁面中予以復原。還原其中一筆記錄時，也會還原其他對應的記錄。例如，還原事件時也會一併還原該事件的對應約會。

新增至同步化約會作為使用者時，該使用者會被新增至事件作為團隊成員，擁有對事件的唯讀記錄存取權，而新增至同步化事件的使用者，則擁有對約會的唯讀記錄存取權。Oracle CRM On Demand 會評估來自團隊的記錄存取權與附加至使用者角色之預設存取權資料檔兩者的聯集，來決定使用者對記錄的存取權。使用者群組成員未被新增至事件作為團隊成員。不論使用者被新增為事件團隊成員的通路為何，該使用者都會被新增至約會作為使用者。

可透過工作簿存取同步化約會的使用者擁有透過工作簿存取事件的相同權限，且如果其可以透過工作簿存取同步化事件，則擁有透過工作簿存取約會的相同權限。事件約會並不會顯示在透過工作簿存取之使用者的行事曆中，不過該使用者有權存取約會清單中的事件約會記錄。如果內含「工作簿指派」動作的事件上存在工作流程，則指派給事件的工作簿也會被指派給同步化約會。反之亦為真，亦即，如果內含「工作簿指派」動作的活動上存在工作流程，則指派給約會的工作簿也會被指派給同步化事件。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理行事曆與活動 \(頁數 165\)](#)
- [管理事件 \(頁數 449\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)

活動欄位

使用「任務編輯」頁面，可新增任務或更新現有任務的詳細資料。使用「約會編輯」頁面，可新增約會或更新現有約會的詳細資料。使用「電訪資料編輯」，可更新現有計劃電訪的詳細資料。「編輯」頁面會顯示一組完整的任務或約會欄位。

提示：您也可以在「活動清單」頁面與「約會詳細資料」、「任務詳細資料」及「電訪詳細資料」頁面上編輯活動。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供關於「任務與約會編輯」頁面上部分欄位的附加資訊。如需有關「電訪資料編輯」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。

附註：如果「活動」記錄類型是在混合模式或工作簿模式中設定的，則「委派的旗標」欄位不得出現在約會、任務與電話詳細資料頁面版面配置中，否則當您嘗試儲存約會、任務或電話時會發生錯誤。

欄位	描述
客戶	連結至此活動的客戶。
約會提醒	約會開始時間前，要提前傳送約會相關提醒的時間長度。如果使用者層級或公司層級的「活動通知」欄位設定值允許傳送活動提醒給使用者，則系統會傳送提醒給約會負責人以及約會使用者清單中的每位使用者。如需有關「活動通知」欄位的資訊，請參閱設定預設行事曆檢視 (頁數 188)。如需有關傳送給使用者之提醒格式與內容的資訊，請參閱關於活動提醒 (頁數 168)。如果您將「約會提醒」欄位保留空白，則不會傳送約會的提醒。 附註：如果您變更現有約會的提醒指定時間長度，則變更會套用至約會所有使用者的提醒。 在標準應用程式中，「約會提醒」欄位依預設不會出現在「約會詳細資料」頁面上，但管理員可為您的角色將該欄位新增至頁面版面配置。
核准狀態	建立任務時記錄的核准狀態，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面版面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱建立工作流程動作：建立任務 (頁數 1312)。如需設定「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
電訪結果	活動類型「生日電訪」、「推薦電訪」或「檢閱電訪」的結果，如「未聯繫」、「約會」、「保持聯繫」或「失效檔案」。當您在此欄位中輸入值時，其將變成唯讀狀態。
宣傳活動	連結至此活動的宣傳活動。

欄位	描述
註解	此欄位包含有關活動的註解。它有 250 個字元的上限。
完成日期	活動完成的日期與時間。若是任務，當「狀態」欄位設為「已完成」或已按下「標示為完成」按鈕時，會自動填入此欄位。 若是約會，如果「完成日期」保留空白，則會在建立並儲存約會後自動設為與「結束日期」欄位相同的值。如果「完成日期」欄位不是設定為唯讀欄位，您就可以在此欄位中輸入與約會結束日期不同的日期。但是，如果您稍後變更「結束時間」欄位中的值，則「已完成日期」欄位中的值也會自動變更為「結束時間」欄位中的新值。此外，變更「已完成日期」欄位中的日期不會造成約會的「已完成」核取方塊為已勾選，或讓「狀態」欄位設為「已完成」，即使新日期為過去的日期。 約會的「已完成日期」欄位絕不能為空白，因為 Oracle CRM On Demand 會使用此欄位決定在 Oracle CRM On Demand 中數個區域顯示的「未結活動」與「未結約會」清單要包含哪些約會。如果您清除約會「已完成日期」欄位的值，則 Oracle CRM On Demand 會自動將欄位重設為與「結束時間」欄位相同的值。
已完成	若是任務，則在任務的「狀態」欄位設為「已完成」後，會自動勾選此核取方塊。若是約會，則在約會的「狀態」欄位設為「已完成」後，不會自動勾選此核取方塊。
主要聯絡人	連結至此活動的主要聯絡人。在使用「群組」功能的公司中，此聯絡人是「行事曆」檢視上的「主要聯絡人」。
委派者	將活動委派給其他負責人的使用者。在您將活動指派給其他負責人時，若「委派者」欄位為空白，您的姓名便會在重新指派活動後自動出現在「委派者」欄位中。但若「委派者」欄位已填入使用者名稱，欄位就不會在您重新指派活動時自動更新。如有需要，您可手動更新欄位，而欄位便會顯示您的姓名或任何其他使用者名稱。根據預設，「委派者」欄位的變更並未稽核。
描述	有關此活動的附加資訊。限制為 16,350 個字元。
到期日	此任務到期的日期 (僅適用於任務)。
結束時間	約會結束的日期和時間 (僅適用於約會)。預設為今天的日期與 1:00 p.m.。Oracle CRM On Demand 會自動使用約會的開始時間與持續時間更新此欄位。 如果您讓約會的「已完成日期」欄位保留空白，則「已完成日期」會自動填入「結束時間」欄位的值。如果您變更「結束時間」欄位中的值，則「已完成日期」欄位中的值也會自動變更為「結束時間」欄位中的新值。
潛在客戶	連結至此活動的潛在客戶。
地點	進行約會的地點 (僅適用於約會)。
機會	連結至此活動的機會。
負責人	活動記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者

欄位	描述
	為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
優先順序	優先順序等級，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。優先順序等級僅適用於任務，預設值為「3 - 低」。如果「優先順序」欄位在您的公司中不是任務的必要欄位，則您可以在「優先順序」欄位中建立具有空值的任務。不過，如果建立或更新任務時已將「優先順序」欄位設為非空值，之後您即無法將該任務的「優先順序」欄位變更為空值，即使「優先順序」欄位並非必要欄位。 備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 <i>1-高</i> 變為值 <i>最高</i>)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：<i>1-標籤</i>、<i>2-標籤</i> 或者 <i>3-標籤</i>，<i>標籤</i> 是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 <i>1-標籤</i> 顯示箭頭，在 <i>2-標籤</i> 不顯示箭頭、在 <i>3-標籤</i> 顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 <i>1-我的最高值</i> 顯示向上箭頭，但在 <i>我的最高值</i> 未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱變更選擇清單值 (頁數 1079)。
私人	即使活動已連結至其他人可檢視的記錄，但若勾選了「私人」核取方塊，則根據預設，其他使用者就無法檢視活動記錄。但有些使用者可能可以檢視活動記錄。不論活動的負責人為何，在使用者角色中擁有「檢視私人活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用的使用者，可檢視所有標示為私人的活動。「檢視私人活動」權限不允許使用者更新或刪除標示為私人且由其他使用者負責的活動。在使用者角色中擁有「檢視任何活動」權限，且「活動」記錄類型之「可讀取所有記錄」設定為啟用的使用者，可刪除非其負責或標示為私人的活動。通常「刪除任何活動」與「檢視私人活動」權限只會授予公司管理員。
拒絕原因	說明項目遭到退回或拒絕的原因，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面版面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱 建立工作流程動作：建立任務 (頁數 1312) 。如需設定「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 。
服務要求	連結至此活動的服務要求。
開始時間	約會開始的日期和時間 (僅適用於約會)。預設為今天的日期和中午 12:00。
狀態	任務或約會的狀態，例如，已完成、已延期、進行中、等待他人或未開始。 附註：如果管理員的角色包含 <i>自訂應用程式-編輯活動「狀態」選擇清單</i> 與 <i>自訂應用程式</i> 權限，則可編輯「狀態」選擇清單並新增值或更新現有值。如需自訂選擇清單值的資訊，請參閱變更選擇清單值 (頁數 1079)。 注意：新增或編輯「活動」記錄類型之「狀態」欄位的預設可用值，將可能產生不想要的活動處理結果。Oracle CRM On Demand 在處理活動時，會特別尋找已完成、提交中、已提交或已計畫等欄位值。如果您的公司停用這些狀態值，並以自訂值加以取代，則 Oracle CRM On Demand 應用程式中的活動處理方式將不會如同文件所述。因此，不建議變更「活動」記錄類型的「狀態」欄位選擇清單值。

欄位	描述
主旨	此活動的標題或簡短描述。
子類型	核准的物件型態，此欄位依預設不會顯示。公司管理員可以將此欄位新增至「活動」頁面版面配置。公司管理員可以使用此欄位協助追蹤「合作夥伴關係管理」的記錄核准。此欄位可以作為工作流程的一部分填入。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱 建立工作流程動作：建立任務 (頁數 1312) 。如需設定「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 。
任務提醒	要傳送任務相關提醒的日期與時間。如果使用者層級或公司層級的「活動通知」欄位設定值允許傳送活動提醒給使用者，則系統會傳送提醒給任務負責人以及任務使用者清單中的每位使用者。如需有關「活動通知」欄位的資訊，請參閱設定預設行事曆檢視 (頁數 188)。如需有關傳送給使用者之提醒格式與內容的資訊，請參閱關於活動提醒 (頁數 168)。如果您將「任務提醒」欄位保留空白，則不會傳送任務的提醒。 附註：如果您變更現有任務的提醒日期或時間，則變更會套用至任務所有使用者的提醒。 在標準應用程式中，「任務提醒」欄位依預設不會出現在「任務詳細資料」頁面上，但管理員可為您的角色將該欄位新增至頁面版面配置。 附註：如果您變更任務的到期日，則不會自動更新「任務提醒」欄位。如果您要變更任務提醒的日期與時間，則必須手動更新此欄位。
類型	針對任務與約會，此欄位是指分類，如核准、生日電訪、電訪、信函、示範、電子郵件、事件、傳真、午餐、會議、個人、簡報、其他、推薦電訪、檢閱電訪或待辦事項。
活動	此唯讀選擇清單欄位是指活動的類型，即任務、約會、自動化任務、COD 活動或智慧型電訪。 附註：此欄位不會顯示在預設的「活動」頁面版面配置，如「任務」頁面版面配置或「約會」頁面版面配置等等。

3

行銷

Oracle CRM On Demand 會提供可作為行銷資訊的下列記錄類型：

- **宣傳活動**。使用這些頁面來管理行銷宣傳活動，並且產生合格潛在客戶和商機。
- **潛在客戶**。使用這些頁面來追蹤新商機的潛在客戶，並將潛在客戶轉換程序自動化。

管理行銷

若要管理行銷，請執行下列程序。

- 1 處理宣傳活動的程序 (頁數 197)。
- 2 處理潛在客戶的程序 (頁數 197)。

處理宣傳活動的程序

若要處理宣傳活動，請執行下列任務：

- 1 建立宣傳活動記錄，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「宣傳活動欄位」(請參閱 [宣傳活動欄位](#) 頁數 202)。
- 2 指派宣傳活動收件者，請參閱「針對宣傳活動選取目標聯絡人」(請參閱 [針對宣傳活動選取目標聯絡人](#) 頁數 200)。
- 3 執行宣傳活動。
- 4 追蹤宣傳活動的回應，請參閱「記錄宣傳活動的回應」(請參閱 [記錄宣傳活動的回應](#) 頁數 201)。
- 5 評量宣傳活動的效益，請參閱「評量宣傳活動效益」(請參閱 [測量宣傳活動效益](#) 頁數 202)。
- 6 為潛在客戶與宣傳活動建立關聯。如果宣傳活動會產生潛在客戶，則您必須將新的潛在客戶關聯至其來源宣傳活動。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「潛在客戶欄位」(請參閱 [潛在客戶欄位](#) 頁數 217)。

處理潛在客戶的程序

若要處理潛在客戶，請執行下列任務：

- 1 設定指派規則，請參閱「關於指派規則」(請參閱 [關於指派規則](#) 頁數 1336)和「設定指派規則」(請參閱 [設定指派規則](#) 頁數 1339)。
- 2 設定潛在客戶轉換規則，請參閱「潛在客戶」(請參閱 [潛在客戶](#) 頁數 204)和「在潛在客戶轉換期間對應其他欄位」(請參閱 [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#) 頁數 1345)。
- 3 設定潛在客戶轉換配置，請參閱「潛在客戶」(請參閱 [建立潛在客戶轉換版面配置](#) 頁數 1346)。
- 4 建立潛在客戶資格底稿，請參閱「使用潛在客戶資格底稿」(請參閱 [使用潛在客戶資格底稿](#) 頁數 212)。
- 5 確認潛在客戶資格，請參閱「確認潛在客戶資格」(請參閱 [確認潛在客戶資格](#) 頁數 211)。
- 6 轉換或拒絕潛在客戶。

您可以將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或商機記錄，請參閱將潛在客戶轉換成客戶、聯絡人、交易備案或商機 (請參閱 [將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會](#) 頁數 213)。如果您認為某潛在客戶並不是那麼有價值，可將其從潛在客戶管理程序中移除，請參閱[拒絕潛在客戶](#) (頁數 216)。

宣傳活動

使用「宣傳活動」頁面，可建立、更新及追蹤宣傳活動。*宣傳活動*是指您用來傳達行銷訊息給一群或數群對象的途徑或專案，包括現有及潛在客戶。一般而言，宣傳活動會透過不同的通訊管道提供促銷優惠，以留住目前客戶或吸收新客戶。宣傳活動的目標是激發消費者對公司產品及服務的額外興趣。

您可以透過宣傳活動完成下列項目：

- 儲存宣傳活動資訊，諸如預算成本與實際成本的比較、目標潛在客戶，以及行銷材料 (例如，摺頁冊和圖片)，全部集中在一處。
- 與整個行銷團隊共用宣傳活動，並與銷售團隊共用一致的宣傳活動資訊，全部都是即時在相同位置進行。
- 檢視各宣傳活動產生的潛在客戶及商機，以查看您的宣傳活動成果。
- 使用預建報表來評量結果，並即時判斷宣傳活動所帶來的投資報酬。
- 就目前與過去的宣傳活動記錄進行比較，找出趨勢。

銷售和行銷經理可以匯入潛在客戶，並將這些客戶連結至現有宣傳活動。潛在客戶資訊必須先格式化為逗號分隔值 (.csv) 檔案。

宣傳活動、潛在客戶、商機和聯絡人

在宣傳活動中，您可以產生多個與宣傳活動連結的潛在客戶。如果您將部份潛在客戶轉換為新商機、聯絡人或客戶，宣傳活動的連結也將從原有潛在客戶一併帶入轉換後的商機、聯絡人或客戶。舉例來說，若宣傳活動 A 建立了 100 位潛在客戶：L1 至 L100，而您在每一位潛在客戶及宣傳活動 A 之間建立了連結，其中 L1 到 L90 並未表現出創造收益的潛能，L91 至 L100 則展現了帶來收益的潛能，因此您將這幾個項目轉換為商機 O1 至 O10。每一個商機都會自動透過原有潛在客戶的方式連結至宣傳活動 A。過了幾個月之後，您要檢閱宣傳活動 A 的效益。您檢視宣傳活動 A 記錄，看到有 100 個潛在客戶和 10 個商機連結至該宣傳活動。因此，您就能就該成果與過去的宣傳活動或您對此宣傳活動的期望相較，然後據此調整。

附註：如果您的公司管理員為潛在客戶新增自訂欄位，當潛在客戶轉換為商機或聯絡人時，這些欄位不會被帶入商機記錄。但是如果您的公司管理員透過「潛在客戶轉換對應」功能來設定附加對應，就會產生例外情形。如需有關對應潛在客戶欄位的詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位](#) (頁數 1345)。

使用宣傳活動首頁

「宣傳活動首頁」是管理宣傳活動的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「宣傳活動首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立宣傳活動

您可以在「我最近檢視的宣傳活動」區段中按一下「新增」按鈕來建立宣傳活動。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46)與[宣傳活動欄位](#) (頁數 202)。

使用宣傳活動清單

「宣傳活動清單」區段會顯示一些已篩選的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表描述宣傳活動的標準清單：

宣傳活動清單	篩選
所有進行中的宣傳活動	狀態欄位設為「有效」的宣傳活動

宣傳活動清單	篩選
所有已完成的宣傳活動	狀態欄位設為「已完成」的宣傳活動
所有計劃的宣傳活動	狀態欄位設為「已計劃」的宣傳活動
最近建立的宣傳活動	依照建立日期排序的所有宣傳活動，最近建立的宣傳活動位於清單頂端
最近修改的宣傳活動	依照修改日期排序的所有宣傳活動，最近修改的宣傳活動位於清單頂端
所有宣傳活動	無。這份清單會按照遞增順序顯示公司的所有宣傳活動 (依照「宣傳活動名稱」排序)。
我最近修改的宣傳活動	您所擁有的所有宣傳活動。這份清單是依照修改日期排序，最近修改的宣傳活動位於清單頂端。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近檢視的宣傳活動

「我最近檢視的宣傳活動」區段會顯示您最近檢視的宣傳活動。

使用宣傳活動任務

「宣傳活動任務」區段會顯示指派給您的任務，依據到期日再依據優先順序排序。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序 (例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」) 是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱任務關聯的宣傳活動，請按一下宣傳活動名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視進行中的宣傳活動

「有效的宣傳活動」區段會顯示目前正在進行的宣傳活動清單。

- 若要檢視有效的宣傳活動，請按一下「宣傳活動名稱」欄位。
- 若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

報表區段

您的「宣傳活動首頁」可能會顯示一或多個報表區段。公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段。若為標準版的 Oracle CRM On Demand，則會顯示「進行中的宣傳活動狀態」區段。

使用報表來評量宣傳活動的效用

您的「宣傳活動首頁」可能會顯示一或多個報表區段 (公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段)。若為標準的應用程式，則會顯示「進行中的宣傳活動狀態」區段，當中顯示所有進行中的宣傳活動之分析。如需更多有關使用「進行中的宣傳活動狀態」區段之資訊，請參閱評量宣傳活動的效用 (請參閱 [測量宣傳活動效益](#) 頁數 202)。

將區段加入至您的宣傳活動首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁」權限，您就可以將其他區段加入至您的「宣傳活動首頁」，視貴公司管理員決定在您的「宣傳活動首頁」上顯示哪些區段而定。

將區段加入「宣傳活動首頁」

- 1 在「宣傳活動首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宣傳活動首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理宣傳活動

若要管理宣傳活動，請完成下列任務：

- [針對宣傳活動選取目標聯絡人 \(頁數 200\)](#)
- [記錄宣傳活動的回應 \(頁數 201\)](#)
- [關閉宣傳活動 \(頁數 202\)](#)
- [測量宣傳活動效益 \(頁數 202\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [宣傳活動欄位 \(頁數 202\)](#)
- [使用宣傳活動首頁 \(頁數 198\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

針對宣傳活動選取目標聯絡人

您可以針對宣傳活動選取目標聯絡人。

備註： 如果您的公司使用「區隔精靈」(這是在 Oracle CRM On Demand 與 Excel 之間運作的可下載應用程式)，您就可以建立根據一些記錄類型之標準來篩選記錄的目標區隔。如需有關如何下載及使用「區隔精靈」的資訊，請參閱 [使用區隔精靈 \(頁數 668\)](#)。

針對宣傳活動選取目標聯絡人

1 選取宣傳活動。

如需有關選取宣傳活動的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「宣傳活動詳細資料」頁面上，向下捲動至「收件者」區段，然後執行下列作業：

備註：如果「收件者」區段未出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「收件者」區段新增至頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 若要逐一選取目標聯絡人，請按一下「新增」。
- 若要移除聯絡人，請按一下記錄列中的「移除」連結，這樣就會除去記錄的關聯而不必刪除任何記錄。
- 若要一次新增或移除多個聯絡人，請按一下「清單新增」來開啟「搜尋聯絡人」視窗，然後執行下列作業：
 - 選取您要新增的每個聯絡人。
 - 按一下您要移除之每個聯絡人的「移除」連結。
 - 完成新增與移除聯絡人時，請按一下「確定」。

如需有關在「搜尋聯絡人」視窗中搜尋記錄的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查閱視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84)。

備註：「清單新增」功能不支援透過工作流程動作來建立整合事件。同樣地，「清單新增」功能不支援修改追蹤的功能。如果您公司需要在更新宣傳活動記錄時建立整合事件，或需要追蹤宣傳活動記錄的即時修改內容，則請勿使用「清單新增」功能。請改為逐一將聯絡人新增至宣傳活動中。

3 儲存記錄。

若要從檔案匯入聯絡人，請參閱[匯入資料 \(頁數 1573\)](#)。

記錄宣傳活動的回應

當您記錄宣傳活動的回應時，例如收件者確實來參加活動，您可以在「宣傳活動收件者」區段中追蹤該回覆。

記錄宣傳活動的回應

1 選取宣傳活動。

如需有關選取宣傳活動的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

附註：如果「收件者」區段未出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上，請按一下「頁面版面配置」以新增該區段。

2 在「宣傳活動詳細資料」頁面上，向下捲動至「收件者」區段，然後為要記錄回應的聯絡人按一下「編輯」。

3 在「宣傳活動回覆編輯」頁面上填入資訊。

欄位	描述
交貨狀態	標準值是「待處理」、「已傳送」、「暫時性退信」、「永久性退信」、「未知的退信」、「已收到」及「已開啟」，但是您的公司管理員可以重新命名下拉式清單中的選項。
回應狀態	標準值為「點選次數」、「回函 - 出席」、「回函 - 不出席」、「已出席」、「轉換為潛在客戶」、「要求更多資訊」、「選擇同意清單」、「選擇不同意清單」、「全部選擇同意」、「全部選擇不同意」和「已開啟郵件」。但是，公司管理員可以自訂此下拉式清單中的選項。

4 儲存記錄。

關閉宣傳活動

您可以變更宣傳活動狀態，以表示該活動已完成。

關閉宣傳活動

- 1 在「宣傳活動清單」頁面上按一下「狀態」欄位。
- 2 從下拉式清單中選取「已完成」狀態。
- 3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存記錄。

測量宣傳活動效益

「宣傳活動」首頁的「進行中的宣傳活動狀態」區段會顯示所有進行中宣傳活動的分析，可讓您判斷宣傳活動的效益。

檢視宣傳活動效益的相關資訊

- 在「宣傳活動」首頁的這個區段中可執行下列作業：
 - 將您的指標放置在圖表上可檢視特定資訊。
 - 按一下區隔可檢閱詳細的報表。
 - 變更清單中的分類可檢視不同觀點的相同資料。
- 例如，您可以按照 ROI (投資報酬率)、潛在客戶轉換率，或每個潛在客戶的成本，檢視宣傳活動的分析。

宣傳活動欄位

使用「宣傳活動編輯」頁面，可新增宣傳活動或更新現有宣傳活動的詳細資料。「宣傳活動編輯」頁面會顯示宣傳活動完整的一組欄位。

提示：您也可以在此「宣傳活動清單」頁面和「宣傳活動詳細資料」頁面上編輯宣傳活動。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要宣傳活動資訊	
來源代碼	宣傳活動識別碼代碼。確認您輸入的代碼是唯一的。此欄位長度上限為 30 個字元。
宣傳活動名稱	宣傳活動的描述性名稱。此欄位長度上限為 100 個字元。
宣傳活動類型	宣傳活動的類型，例如「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「事件 - 其他」、「事件 - 研討會」、「事件 - 貿易展」、「清單 - 已購買」、「清單 - 租用」、「其他」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」或「網站」。
目標	宣傳活動宗旨的描述，例如「增加銷售量 10%」。
對象	宣傳活動的目標對象。

欄位	描述
促銷	宣傳活動促銷的產品或服務描述。
狀態	宣傳活動狀態，例如： ■ 有效。開始日期在過去，而結束日期在未來。 ■ 已完成。開始和結束日期都在過去。 ■ 已計劃。開始和結束日期都在未來。 ■ 已排程。您可以手動設定此狀態，表示宣傳活動已準備妥當，且將從指定的日期與時間開始實施。 ■ 聯絡支援。您可以使用此狀態來指出宣傳活動必須聯絡「Oracle 技術支援部」的任何問題。在電子郵件宣傳活動停止前，用此狀態來更新使用 Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) 設定的電子郵件宣傳活動，以指出宣傳活動發生問題。 您必須設定狀態。系統不會在啟動宣傳活動時自動更新。
開始日期	宣傳活動開始的日期和時間。預設為目前的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
結束日期	宣傳活動排定要完成的日期和時間。預設為目前的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
宣傳活動幣別	輸入所有收益欄位使用的貨幣代碼 (例如 USD)。
宣傳活動計畫資訊	
收益目標	預期要由宣傳活動產生的收益。
潛在客戶目標數	宣傳活動的目標準客戶數。
預算成本	您的公司對此宣傳活動的預算金額。
實際成本	您的公司為此宣傳活動花費的金額。
其他資訊	
負責人	宣傳活動記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。

欄位	描述
描述	宣傳活動的描述。此欄位的限制為 16,350 個字元。

潛在客戶

使用「潛在客戶」頁面可建立、更新及評估潛在客戶。*潛在客戶*是指對您的產品或服務感興趣的人員。

您可以手動輸入潛在客戶，或由他人指派給您。您可以追蹤已指派的潛在客戶，以判定其是否確實能夠為公司創造收益。建立潛在客戶記錄可讓您快速蒐集新客戶的資訊。在一筆記錄中，您可以輸入關於公司、人員及商業興趣的詳細資料，而不需針對客戶、聯絡人、交易註冊及機會建立四筆不同的記錄。

潛在客戶會經歷潛在客戶管理程序中的下列各階段：評估、確認資格，及轉換為機會或交易註冊。您可以透過封存方式移除潛在客戶，而不確認其資格。您也可以拒絕潛在客戶，而不將合格的潛在客戶轉換為機會或交易註冊。本主題剩餘的內容將針對各階段提供詳細說明。

評估潛在客戶

在評估期間，評估潛在客戶的人員會執行一些持續的活動：

- 電訪、傳送電子郵件或造訪聯絡人，以便交換資訊。
- 使用更精確且最近發現的資訊來更新有關潛在客戶的特定資訊。
- 建立、追蹤和完成潛在客戶的相關活動。
- 記錄有關互動的附註。
- (選擇性步驟，但建議使用) 將潛在客戶連結至客戶和聯絡人，這樣做的優點如下：
 - 指派至此客戶或聯絡人的使用者 (不一定也是指派至此潛在客戶的使用者) 可以在評估程序期間檢視潛在客戶，因為它會顯示在「客戶」和「聯絡人」頁面中。
 - 潛在客戶負責人可以透過按一下連結，存取有關此客戶或聯絡人的附加資訊。
 - 相較於一般能夠與潛在客戶一起儲存的資訊，潛在客戶負責人可以輸入更多詳細資料，例如客戶的其他聯絡人、出貨地址等等。
 - 如果潛在客戶轉換為機會或交易註冊，則現有客戶與聯絡人連結可以加快該程序。

確認潛在客戶資格

確認資格程序可以協助評估者蒐集足夠的資訊來判斷要進一步追求哪些潛在客戶。當評估者判斷出某位潛在客戶具有一些產生收益的可能性時，評估者就會確認潛在客戶的資格。然後，系統會進行檢查，以便確定特定關鍵欄位包含資料。如果已經符合標準，該潛在客戶就會標示為合格，而且顯示成最近合格的潛在客戶供銷售人員查看。

正確地確認潛在客戶資格可以協助您的公司將更多時間花費在處理成交可能性較高的業務交易上。公司管理員可以設定「潛在客戶資格」問卷底稿來協助評估者正確且一致地確認潛在客戶資格(如需設定評估問卷底稿的資訊，請參閱[設定評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#))。

封存潛在客戶

此外，如果潛在客戶被視為對於公司沒有任何價值，評估者就可以封存該潛在客戶。然後，系統會從潛在客戶管理程序中移除該潛在客戶。

提示：若要排序已封存的潛在客戶，請建立名為「已封存的潛在客戶」的新清單。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

將潛在客戶轉換為機會或交易註冊

您可以使用「轉換潛在客戶」頁面將潛在客戶轉換為聯絡人，或選擇將其轉換為客戶、機會及交易註冊。「轉換潛在客戶」頁面包含「潛在客戶轉換」版面配置中指定適用於使用者角色的潛在客戶轉換選項，只要潛在客戶轉換版面配置中啟用所有潛在客戶轉換選項，且潛在客戶的潛在價值足夠，評估者就可以將其轉換為機會或交易註冊。系統會提示評估者將客戶連結至潛在客戶、將該客戶的聯絡人連結至潛在客戶，以及將機會或交易註冊連結至潛在客戶。

Oracle CRM On Demand 便會建立新機會或交易註冊，並從有效評估中移除潛在客戶 (雖然其在需要時仍可檢視)。

若管理員將相關選項新增至潛在客戶轉換版面配置中，則評估者也可在轉換潛在客戶時執行下列作業：

- 將潛在客戶團隊的成員複製到客戶、聯絡人及機會 (轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶) 的團隊中。

針對客戶、聯絡人或機會，潛在客戶團隊成員的團隊角色與存取層級會依下列方式決定：

- **使用現有記錄時。**評估者必須指定記錄存取層級，該層級將授予連結客戶或聯絡人團隊中的潛在客戶負責人。潛在客戶團隊的所有其他成員會取得對連結記錄的記錄存取層級 (他們對潛在客戶記錄具有的存取層級)。不過，如果潛在客戶團隊的任何成員 (包含潛在客戶負責人) 已是連結記錄團隊的成員，則連結記錄的使用者存取層級會維持不變。若團隊的任何成員 (包含潛在客戶負責人) 對潛在客戶具有團隊角色，則使用者會對連結記錄取得相同角色，除非使用者對連結記錄已有團隊角色，在該情況下，使用者對連結記錄的角色會保持不變。
 - **建立新記錄時。**評估者必須指定記錄存取層級，該層級將授予新記錄團隊中的潛在客戶負責人。潛在客戶團隊的其他成員會取得對新記錄的記錄存取層級 (他們對潛在客戶記錄具有的存取層級)。若團隊的任何成員 (包含潛在客戶負責人) 對潛在客戶具有團隊角色，則使用者會對新記錄取得相同角色。
- 如需有關新記錄所有權的資訊，請參閱本主題中的「在潛在客戶轉換期間建立的記錄所有權」。

附註：如果指派給潛在客戶其團隊成員的團隊角色無法用於連結記錄的記錄類型，則連結記錄的使用者其「團隊角色」欄位會保留空白。

- 將潛在客戶的相關自訂物件記錄連結至轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶的客戶、聯絡人及機會。

轉換期間發生的事項

在標準應用程式中，潛在客戶記錄中的某些資訊會帶入轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶之客戶、聯絡人、機會及交易註冊記錄的相關欄位中。下表將顯示欄位在記錄之間對應的方式範例。此表格中顯示的部分欄位預設會進行對應，其他欄位則不進行對應。您的公司管理員可以決定您公司潛在客戶欄位的對應方式。如需有關對應潛在客戶轉換欄位的資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)。

潛在客戶	客戶	機會	聯絡人	交易註冊
地址	帳單地址	不適用	聯絡人地址	交易地址
年收益	年收益	不適用	不適用	不適用
大約收入	不適用	不適用	總收入	不適用
相關公司	不適用	不適用	不適用	相關公司
相關聯絡人	不適用	不適用	不適用	相關聯絡人
宣傳活動	來源宣傳活動 附註： 如果客戶是透過潛在客戶轉換程序所建立，此欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果客戶是由使用者所建立，使用者就可以在此欄位中輸入資訊。	來源宣傳活動 附註： 如果機會是透過潛在客戶轉換程序所建立，此欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果機會是由使用者建立，則使用者可以在此欄位中輸入資訊。	來源宣傳活動 附註： 如果聯絡人是透過潛在客戶轉換程序所建立，此欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果聯絡人是由使用者所建立，使用者就可以在此欄位中輸入資訊。	不適用
行動電話號碼	不適用	不適用	行動電話號碼	行動電話

潛在客戶	客戶	機會	聯絡人	交易註冊
城市	帳單城市 出貨城市	不適用	主要城市	城市 (交易地址)
公司	客戶名稱	客戶	客戶	公司名稱
國家	帳單國家 出貨國家	不適用	主要國家	國家
出生日期	不適用	不適用	出生日期	不適用
描述	不適用	描述	不適用	合理化解釋
電子郵件	不適用	不適用	電子郵件	電子郵件
預估結案日期	不適用	結案日期	不適用	結案日期
名字	不適用	不適用	名字	不適用
產業	產業	不適用	不適用	不適用
職稱	不適用	不適用	職稱	不適用
姓氏	不適用	不適用	姓氏	不適用
潛在客戶幣別	不適用	不適用	不適用	交易幣別
潛在客戶負責人	不適用	不適用	不適用	不適用
潛在客戶類型	客戶類型	不適用	聯絡人類型	不適用
先生/女士	不適用	不適用	先生/女士	不適用
不希望收到電子郵件	不適用	不適用	不希望收到電子郵件	不適用
下一個步驟	不適用	下一個步驟	不適用	下一個步驟
員工人數	員工人數	不適用	不適用	不適用
原始合作夥伴	不適用	不適用	不適用	原始合作夥伴
潛在收益	不適用	收益	不適用	交易大小
主要電話號碼	不適用	不適用	公司電話號碼	電話號碼
主要合作夥伴	不適用	不適用	不適用	主要合作夥伴

潛在客戶	客戶	機會	聯絡人	交易註冊
有興趣的產品	不適用	「機會名稱」變成： 有興趣的產品 (聯絡人 全名)	不適用	有興趣的產品
職業	不適用	不適用	職業	不適用
合格日期	不適用	不適用	合格日期	不適用
評比	不適用	不適用	不適用	不適用
推薦人	不適用	不適用	推薦人	不適用
來源	不適用	潛在客戶來源	潛在客戶來源	不適用
州/省	帳單地址州/省 出貨州/省	不適用	主要州/省	州 (交易地址)
網站	網站	不適用	不適用	不適用
公司傳真號碼	不適用	不適用	公司傳真號碼	不適用
郵遞區號	帳單地址郵遞區號 出貨郵遞區號	不適用	主要郵遞區號	郵遞區號 (交易地址)

此外，某些欄位會將不同的值顯示成潛在客戶轉換程序的結果。下表將列出這些新值。

此記錄/欄位	變更為此值
潛在客戶記錄	
狀態	已轉換
客戶記錄	
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下節「在潛在客戶轉換期間建立的記錄所有權」。
機會記錄	
狀態	待處理
銷售階段	建立願景
成功率	50%
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下節「在潛在客戶轉換期間建立的記錄所有權」。

此記錄/欄位	變更為此值
聯絡人記錄	
負責人	轉換此潛在客戶的使用者。請參閱下節「在潛在客戶轉換期間建立的記錄所有權」。
交易註冊記錄	
名稱	潛在客戶上的「有興趣的產品」。您可以覆寫此欄位。
類型	標準
提交狀態	尚未提交。

在潛在客戶轉換期間建立的記錄所有權

在標準應用程式中，轉換潛在客戶時會發生下列情況：

- 如果已填入潛在客戶上的「銷售人員」欄位，則銷售人員會成為在轉換期間建立之任何新記錄的負責人。
- 如果未填入潛在客戶上的「銷售人員」欄位，則轉換潛在人員的使用者會成為在轉換期間建立之任何新記錄的負責人。

不過，公司管理員可以使用「潛在客戶轉換對應」功能來變更這項行為。如需詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)。

拒絕合格潛在客戶

您也可以拒絕合格的潛在客戶。如果組織內評估潛在客戶的人員或群組與採用合格潛在客戶並將他們轉換成收益的銷售人員不同，通常就會進行此作業。在這些組織中，指派至合格潛在客戶的銷售人員可能會判斷潛在客戶的價值不如評估者所指出的價值。

拒絕潛在客戶時，銷售人員必須為該拒絕指定一個「拒絕代碼」，並選擇性指定「拒絕原因」。如果選取「其他」作為「拒絕代碼」，「拒絕原因」會變成必要欄位。此時，系統會記錄發生拒絕、拒絕者，以及拒絕的原因。

在拒絕過程中，銷售人員也可以選擇重新指派潛在客戶。根據公司的原則，您可以將潛在客戶重新指派給經理，以便進行後續行動，也可以讓它返回原始評估者，以便進一步評估。

使用潛在客戶首頁

「潛在客戶首頁」是管理潛在客戶的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「潛在客戶首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立潛在客戶

您在「最近檢視的潛在客戶」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立潛在客戶。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[潛在客戶欄位 \(頁數 217\)](#)。

使用潛在客戶清單

「潛在客戶清單」區段會顯示一些篩選出的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些潛在客戶標準清單。

潛在客戶清單	篩選
所有潛在客戶	無
所有已轉換的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「已轉換」的潛在客戶
所有尚待確認資格的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「正在確認資格」的潛在客戶
所有合格潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「合格」的潛在客戶
最近建立的潛在客戶	顯示所有潛在客戶 (依照建立日期排序)
最近修改的潛在客戶	顯示所有潛在客戶 (依照修改日期排序)
所有拒絕的潛在客戶	顯示「狀態」欄位設定為「已拒絕」的潛在客戶
我的潛在客戶	顯示符合下列條件之一的潛在客戶 (依照建立日期排序)： ■ 「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱，「狀態」欄位設定為「正在確認資格」。 ■ 「潛在客戶負責人」欄位設定為您的使用者名稱，「銷售人員」欄位空白，「狀態」欄位則設定為「正在確認資格」。
我的新潛在客戶	顯示符合下列條件之一的潛在客戶 (依照建立日期排序)： ■ 「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱，「狀態」欄位設定為「合格」。 ■ 「潛在客戶負責人」欄位設定為您的使用者名稱，「銷售人員」欄位設定為您的使用者名稱以外的使用者名稱，「狀態」欄位則設定為「正在確認資格」。
我最近指派的潛在客戶	顯示指派管理程式指派給您的潛在客戶。此清單是依最後指派的完成日期來排序，而指派管理程式最近指派給您的潛在客戶會位於清單頂端。您也可以在此「潛在客戶首頁」的「我最近指派的潛在客戶」區段中看到此清單 (如果該區段可在您角色的「潛在客戶首頁」版面配置中取得)。 附註：指派管理程式將潛在客戶指派給您時，系統會自動傳送電子郵件給您。您按一下電子郵件中的 URL 並接著登入 Oracle CRM On Demand 時，會自動重新導向至「我最近指派的潛在客戶」清單。
我最近建立的潛在客戶	顯示您負責的所有潛在客戶。這份清單是依照建立日期排序，最近建立的潛在客戶位於清單頂端。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的潛在客戶

「最近檢視的潛在客戶」區段會顯示您最近檢視的潛在客戶。

使用潛在客戶任務

「我的未結案潛在客戶相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務 (依序依照到期日及優先順序排序)。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序 (例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」) 是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱 [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的潛在客戶，請按一下潛在客戶名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視合格潛在客戶

「合格的潛在客戶」區段會顯示合格的潛在客戶清單。「全名」欄位是可以開啟潛在客戶記錄的連結。

- 若要開啟潛在客戶記錄，請按一下「全名」欄位。
- 若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析潛在客戶後續狀態

「潛在客戶首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段。公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段。在 Oracle CRM On Demand 標準版當中會顯示「潛在客戶後續狀態分析」區段，該區段會顯示近 90 天內確認潛在客戶資格的進度。如需有關使用「潛在客戶後續狀態分析」區段的資訊，請參閱 [分析潛在客戶後續追蹤](#) (頁數 217)。

新增區段至潛在客戶首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「潛在客戶首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「潛在客戶首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「潛在客戶首頁」

- 1 在「潛在客戶首頁」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「潛在客戶首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理潛在客戶

若要管理潛在客戶，請完成下列任務：

- [重新指派潛在客戶 \(頁數 211\)](#)
- [確認潛在客戶資格 \(頁數 211\)](#)
- [使用潛在客戶資格底稿 \(頁數 212\)](#)
- [封存潛在客戶 \(頁數 212\)](#)
- [將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 \(頁數 213\)](#)
- [拒絕潛在客戶 \(頁數 216\)](#)
- [分析潛在客戶後續追蹤 \(頁數 217\)](#)
- [使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件 \(頁數 257\)](#)

附註：如果您是使用 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition，並且利用「推薦」功能，在您連結新推薦至聯絡人時，也會建立新的潛在客戶。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

重新指派潛在客戶

如果您的存取層級允許您這麼做，您可以變更潛在客戶記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派潛在客戶。

附註： 視您的公司管理員為「潛在客戶」記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可以將潛在客戶記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將潛在客戶記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「潛在客戶」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派負責人」核取方塊，將潛在客戶重新指派給新的負責人。

重新指派潛在客戶

- 1 選取您要重新指派的潛在客戶。
如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「潛在客戶編輯」頁面上執行下列其中一項作業：
 - 在「負責人全名」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
 - 選取「重新指派負責人」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派潛在客戶。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

- 4 儲存變更。

附註： 重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

確認潛在客戶資格

如果您判斷某個潛在客戶有可能成為機會，可以確認該潛在客戶的資格。一般來說，您可以根據公司管理員設定的等級，為潛在客戶選取評比。

附註： 您的公司管理員可能會設定評估底稿，協助您評估潛在客戶是否符合資格。如需有關使用「潛在客戶資格」底稿的詳細資訊，請參閱[使用潛在客戶資格底稿 \(頁數 212\)](#)。

開始之前。 若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「確認潛在客戶資格」權限。

確認潛在客戶資格

- 1 選取潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，請確定已填入必要欄位。

如需有關必須先填入欄位才能讓潛在客戶符合資格的資訊，請參閱[潛在客戶資格的必要欄位 \(頁數 212\)](#)。

- 3 按一下「標示為合格」。

系統會驗證包含資料的關鍵欄位，如果符合標準，潛在客戶「狀態」欄位值就會變更為「合格」。

附註：如果您在按一下「標示為合格」後收到錯誤訊息，請確認並未將「合格日期」欄位自訂為唯讀值。

使用潛在客戶資格底稿

您的公司管理員可能已經設定評估底稿，協助您評估潛在客戶的資格條件。「潛在客戶資格」底稿包含一系列問題，可供您用來收集客戶資料。您的回覆會進行評分、指派權值，然後與指定的門檻值進行比較，以判斷適當的結果或行動方針。

開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。

附註：如需有關必須先填入欄位才能讓潛在客戶符合資格的資訊，請參閱[潛在客戶資格的必要欄位 \(頁數 212\)](#)。

使用潛在客戶資格底稿

- 1 選取潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「潛在客戶資格底稿」區段，然後按一下「新增」。

附註：如果沒有顯示「潛在客戶資格底稿」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後新增「潛在客戶資格底稿」區段至您的頁面配置。只有公司管理員已經設定「潛在客戶資格」底稿，才能使用這個區段。

- 3 在「查尋」視窗中，搜尋適當的底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查尋」視窗頂端的篩選欄位來篩選底稿清單。

- 4 在「潛在客戶資格底稿」視窗中，選取底稿中每個問題的回答，然後按一下「儲存」。

「潛在客戶詳細資料」頁面隨即再度顯示。依底稿的結果而定，記錄上有些欄位可能已經自動進行更新。

潛在客戶資格的必要欄位

若要將潛在客戶的狀態設為「合格」，一律需要填入潛在客戶的特定欄位，也可能需要填入其他欄位，如下所示：

- 一律需要填入「名字」與「姓氏」欄位。

- 在標準應用程式中，也需要填入下列欄位：負責人全名、評比及銷售人員。在您直接使潛在客戶符合資格，或使用潛在客戶資格底稿時，此規則均適用。如果潛在客戶資格底稿嘗試將潛在客戶的「狀態」欄位設為「合格」，但一或多個必要欄位並未填入，便會顯示錯誤訊息，且底稿會假設潛在客戶不符合底稿所定義的資格臨界值。然後，底稿就會根據底稿上針對不符合臨界值所定義的結果，設定「狀態」欄位。

管理員可變更行為，讓潛在客戶資格不需要負責人全名、評比及銷售人員等欄位，方法是取消選取公司資料檔的下列設定：需有負責人全名、評比及銷售人員以確認潛在客戶的資格。

- 您的公司可選擇性地建立商務程序，來指定一或多個欄位必須填入或必須具有特定值，才能將潛在客戶的狀態設為「合格」。若要執行此作業，應由管理員設定「潛在客戶」記錄類型的商務程序以及「合格」狀態值的轉換狀態。如需有關設定商務程序的資訊，請參閱[程序管理 \(頁數 1266\)](#)。

封存潛在客戶

如果您認為某客戶不符合潛在客戶資格，就可以將其指定為不值得再繼續開發，並從評估程序中移除。封存潛在客戶不會刪除該項客戶資料，而是將其以「已封存」狀態保留在資料庫中。

開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「封存潛在客戶」權限。

封存潛在客戶

- 1 選取您要封存的潛在客戶
如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上按一下「封存檔案」。
「潛在客戶狀態」欄位就會變更為「已封存」。

將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會

如果您的使用者角色具有適當設定，就可以透過轉換潛在客戶記錄，來建立客戶、聯絡人、交易註冊及機會記錄，或將潛在客戶資訊複製到現有記錄。根據公司的設定，新的機會記錄可能會包含影響收益計算的資訊。如需有關轉換程序及其對欄位與值所造成影響的詳細資訊，請參閱[潛在客戶 \(頁數 204\)](#)中的「轉換期間發生的事項」。

附註：一般而言，您會將潛在客戶轉換成先前已經合格的機會。請參閱[確認潛在客戶資格 \(頁數 211\)](#)。

本節中的程序將描述下列兩個案例的步驟：

案例 1。您擁有公司進行宣傳活動所產生的新潛在客戶。在每個潛在客戶記錄中，您擁有人員的名稱以及其公司名稱。您現在想要使用潛在客戶的資訊來建立新的聯絡人、新的客戶，甚至是新的機會記錄。

案例 2。您執行了目標鎖定在現有客戶和聯絡人的宣傳活動。您現在想要將某些產生的潛在客戶轉換成機會。

開始之前。若要執行此程序，必須如用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定 (請參閱[用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定](#) 頁數 214) 中所述，來設定您的使用者角色與存取資料檔設定。「轉換潛在客戶」頁面僅會根據您針對使用者角色所選取的潛在客戶轉換版面配置，而顯示此角色可用的轉換選項。如果尚未針對角色選取潛在客戶轉換版面配置，則會套用預設的潛在客戶轉換版面配置。

將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會

- 1 選取您想要轉換的潛在客戶。
如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，按一下「轉換」。
- 3 在「轉換潛在客戶」頁面上，進行下列其中一項動作：
 - 若要為此潛在客戶建立新的客戶與聯絡人記錄 (案例 1)，請選取「自動建立新客戶」與「自動建立新聯絡人」選項。
在「客戶」區段中，潛在客戶的「公司」欄位預設會顯示在「客戶名稱」資料欄位中。在「聯絡人」區段中，預設會顯示潛在客戶的「名字」和「姓氏」。
 - 若要建立新的機會並將此機會連結至現有的客戶和聯絡人，請選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。
如果潛在客戶記錄具有相關聯的客戶，此客戶就會顯示在「相關客戶」欄位中。如果潛在客戶記錄具有相關聯的聯絡人，此聯絡人就會顯示在「相關聯絡人」欄位中。
 - 若要將潛在客戶連結至不同的客戶或聯絡人，請按一下「相關客戶」或「相關聯絡人」欄位旁的「查尋」圖示，然後選取其他客戶和聯絡人。請確定正確的名稱顯示在「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位中，而且已選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項按鈕。
- 4 (選擇性) 若要將潛在客戶轉換為機會，請選取「自動建立新機會」選項，然後填妥這些欄位。

附註：依預設，潛在客戶記錄中的名字與姓氏會顯示在「相關機會」欄位中，且您可編輯此欄位。在標準應用程式中，「營收」、「結案日期」、「下一個步驟」及「描述」欄位也會顯示在「轉換潛在客戶」頁面的「機會」區段中。您可以在此處編輯這些欄位，而它們的值會帶入機會記錄中。視管理員如何設定「轉換潛在客戶」頁面的版面配置而定，您可能會看到不同的欄位。

- 5 如果您想要將潛在客戶團隊複製到客戶、聯絡人或機會的團隊中，請執行下列作業：
 - a 在頁面的適當區段中，勾選「複製潛在客戶團隊」核取方塊。例如，如果您想要將潛在客戶團隊複製到新機會，請勾選該頁面「機會」區段中的「複製潛在客戶團隊」核取方塊。

- b** 在頁面的適當區段中，選擇您要授予潛在客戶負責人的記錄存取層級。例如，如果您在頁面的「機會」區段中選取了「複製潛在客戶團隊」核取方塊，則在「存取機會團隊的潛在客戶負責人記錄」欄位中，選擇您要授予新機會潛在客戶負責人的記錄存取層級。

附註：管理員可勾選「公司資料檔」頁面上的「啟用聯絡人的上階團隊繼承」核取方塊與「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊，來啟用「聯絡人」與「機會」記錄類型的團隊繼承。如果已為「聯絡人」或「機會」記錄類型啟用團隊繼承，即使「轉換潛在客戶」頁面的「聯絡人」或「機會」區段中未勾選「複製潛在客戶團隊」核取方塊，聯絡人或機會團隊會自動繼承客戶的團隊成員（在潛在客戶轉換期間已連結至潛在客戶）。

- 6** 若要將指定自訂物件記錄類型的潛在客戶相關記錄與客戶、聯絡人或機會相關聯，請在該頁面的適當區段中勾選要關聯該自訂物件記錄類型的核取方塊。

附註：管理員會藉由設定「轉換潛在客戶」頁面的版面配置時，將相關選項設為可用，來決定哪些「自訂物件」記錄類型可與記錄相關聯。

- 7** (選擇性) 若要將潛在客戶轉換為交易註冊，請選取「自動建立交易註冊」選項，然後填妥這些欄位。

附註：依預設，潛在客戶記錄中「有興趣的產品」欄位與「主要合作夥伴客戶」欄位的值會分別顯示在「交易註冊名稱」欄位與「主要合作夥伴客戶」欄位中，且您可編輯這些欄位。在標準應用程式中，「營收」、「結案日期」、「下一個步驟」及「描述」欄位也會顯示在「轉換潛在客戶」頁面的「交易註冊」區段中。您可以在此處編輯這些欄位，而它們的值會帶入交易註冊記錄中。視管理員如何設定「轉換潛在客戶」頁面的版面配置而定，您可能會看到不同的欄位。

- 8** 若要轉換潛在客戶，請按一下「儲存」。

轉換完成時：

- 「潛在客戶詳細資料」頁面會再次顯示，而且其中所包含的值大部分是根據您在「轉換潛在客戶」頁面上所做的選取。
 - 潛在客戶的「狀態」欄位是「已轉換」。
 - 「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位值與「轉換潛在客戶」頁面上的欄位值相同。
 - 如果您已將潛在客戶轉換成機會，「相關機會」欄位值就會與「轉換潛在客戶」頁面上的新機會名稱相同。
 - 如果您已將潛在客戶轉換為機會，在轉換程序中建立的新機會記錄就會有已轉換的潛在客戶連結至機會記錄。
 - 如果您已將潛在客戶轉換為交易註冊，「相關交易註冊」欄位值就會與您在「轉換潛在客戶」頁面中指定的新交易註冊名稱相同。
 - 如果您已將潛在客戶轉換為交易註冊，在轉換程序中建立的新交易註冊記錄也會連結至已轉換的潛在客戶。
- 如果您已將潛在客戶轉換成機會（步驟 4）或交易註冊（步驟 7），新機會或交易註冊記錄會從潛在客戶繼承某些欄位值。
- 您仍然可以檢視潛在客戶記錄，不過商務程序會轉移至適當的機會或交易註冊記錄。

附註：您可以將相同潛在客戶轉換為客戶或聯絡人多次，但只能將潛在客戶轉換為交易註冊或機會一次。如果您已將潛在客戶轉換為交易註冊或機會，之後就無法再將其轉換為其他交易註冊或機會。不過，已轉換為交易註冊的潛在客戶可重新轉換為其他客戶或聯絡人。

用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定

若要將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會，您必須適當設定您的使用者角色與存取資料檔。依據潛在客戶轉換程序中相關的記錄類型，以及您的公司管理員設定「潛在客戶轉換」頁面的方式，轉換潛在客戶時可使用下列其中一或多個選項：

- 不要轉換
- 自動建立
- 使用現有的

此主題說明依據使用的可用選項與轉換程序中相關的記錄類型轉換潛在客戶時，所需的角色與存取資料檔設定。

轉換潛在客戶的角色設定

若要將潛在客戶轉換為指定記錄類型的記錄，您的使用者角色必須設定如下：

- 「轉換潛在客戶」權限必須啟用。
- 若要使用「使用現有的」選項將潛在客戶轉換為其他記錄類型，必須啟用相關記錄類型的「具存取權」設定。
- 若要使用「自動建立」選項將潛在客戶轉換為其他記錄類型，必須啟用相關記錄類型的「具存取權」與「可建立」設定。

存取資料檔設定轉換潛在客戶

下表顯示可讓您轉換潛在客戶的最低存取等級。此處顯示的存取等級必須可用於 Oracle CRM On Demand 用來為指定記錄類型之記錄擷取您存取等級的存取資料檔。

下表顯示「潛在客戶」記錄類型所需的最低存取等級。

記錄類型	存取層級
潛在客戶	讀取/編輯

下表顯示與「潛在客戶」記錄類型相關之記錄類型所需的最低存取等級。

記錄類型	相關記錄類型	存取層級
潛在客戶	已完成的活動	讀取/編輯
	未結活動	讀取/編輯
	自訂物件 01 到 03	讀取
	自訂物件 04 到 40	讀取/編輯
	潛在客戶團隊	讀取/編輯

下表顯示轉換程序中相關之其他最上層記錄類型 (視您在轉換程序中選擇的選項而定) 所需的最低存取等級。

附註：如果您在「潛在客戶轉換」頁面上為記錄類型選擇「不要建立」選項，則您擁有的記錄類型存取等級並不適用。

記錄類型	使用現有的	自動建立
客戶	唯讀	唯讀
活動	唯讀	唯讀
聯絡人	唯讀	唯讀
交易註冊	不適用	唯讀
機會	不適用	唯讀

下表顯示相關記錄類型 (視您在轉換程序中選擇的選項而定) 所需的最低存取等級。

記錄類型	相關記錄類型	使用現有的	自動建立
客戶	客戶團隊	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
	地址	唯讀	潛在客戶包含地址時 選取「讀取/建立」； 否則存取等級不適用
	自訂物件 01 到 03	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
聯絡人	客戶	唯讀	唯讀
	地址	唯讀	潛在客戶包含地址時 選取「讀取/建立」； 否則存取等級不適用
	聯絡人團隊	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
	自訂物件 01 到 03	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
機會	聯絡人	不適用	讀取/建立
	自訂物件 01 到 03	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
	機會團隊	讀取/建立/編輯	讀取/建立/編輯
	收益	不適用	讀取/建立/編輯

活動與潛在客戶相關聯之自訂物件記錄的存取

在標準應用程式中，如果您沒有下列所有項目的編輯存取權，潛在客戶轉換便會失敗：

- 潛在客戶的相關活動。
- 自訂物件記錄類型的潛在客戶相關記錄 (如果您在「轉換潛在客戶」頁面中選取選項將這些記錄與客戶、聯絡人或機會相關聯)。

不過，如果管理員在公司資料檔上選取「僅轉換可編輯的相關物件」設定，則即使您沒有所有活動與相關自訂物件記錄 (與潛在客戶相關聯) 的編輯存取權，仍可以順利轉換潛在客戶。在此情況下，只有您具有編輯存取權的相關記錄，會連結至轉換之後所建立或更新的記錄。

如需有關 Oracle CRM On Demand 如何決定要使用之存取資料檔的資訊，請參閱下列主題：

- [如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權 \(頁數 1253\)](#)
- [如何決定用來使用相關記錄類型之記錄的存取權 \(請參閱 \[如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權\]\(#\) 頁數 1255\)](#)

附註：若要將潛在客戶轉換至交易註冊，您的公司必須設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。如需設定「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。

拒絕潛在客戶

您也許不將合格的潛在客戶轉換成機會，而認為該潛在客戶並不像評估者所認定的那麼有價值，並從潛在客戶管理程序中將其移除。拒絕潛在客戶並不會刪除該客戶，而是以「已拒絕」狀態保留在公司的記錄中。

開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「拒絕潛在客戶」權限。

拒絕合格的潛在客戶

- 1 選取您要拒絕的潛在客戶。

如需有關選取潛在客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「潛在客戶詳細資料」頁面上，按一下「拒絕」。

- 3 在「拒絕潛在客戶」頁面上輸入下列資訊：

- 從「拒絕代碼」欄位的下拉式清單中選取一個值。

附註：「狀態」欄位會顯示在「拒絕潛在客戶」頁面中。其為唯讀且設為「已拒絕」。管理員可以定義「狀態」欄位作為上階選擇清單，以及「拒絕代碼」欄位作為相關選擇清單的層疊選擇清單，來限制「拒絕代碼」欄位中可選取的值。

- (選擇性) 在「拒絕原因」欄位中，輸入拒絕的原因。

附註：如果「拒絕代碼」設定為「其他」，「拒絕原因」即為必要欄位。

- 若要重新指派潛在客戶給新的負責人，請選取「重新指派負責人」核取方塊。

如果您的公司管理員已設定潛在客戶指派規則，則選取「重新指派負責人」核取方塊會觸發指派管理程式使用潛在客戶指派規則重新指派潛在客戶。依您公司的原則而定，被拒絕的潛在客戶可以重新指派給原先的負責人或原先負責人的經理。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

- 4 按一下「確認拒絕」。

「潛在客戶詳細資料」頁面會重新出現並包含關於拒絕的資訊，包括您的姓名、「拒絕代碼」和拒絕的原因 (如有說明)，而且潛在客戶「狀態」欄位會變更為「已拒絕」。

分析潛在客戶後續追蹤

在 Oracle CRM On Demand 標準版中，「潛在客戶首頁」的「潛在客戶後續追蹤分析」區段中所提供的資訊可協助您分析最近 90 天內確認潛在客戶資格的進度。

在「潛在客戶首頁設定」的這個區段中，您可以執行下列作業：

- 從不同的觀點分析銷售團隊的績效。
- 選取「潛在客戶負責人」或「銷售人員」以檢視每個銷售團隊成員的潛在客戶狀態。
- 依照月或週檢視資料，查看這些期間潛在客戶的狀態。
- 識別需要哪些動作來移動潛在客戶經過銷售流程。
- 按一下圖表上的區隔，檢視潛在客戶清單。
- 下載或列印這些分析。

潛在客戶欄位

您可以使用「潛在客戶編輯」頁面來加入潛在客戶或更新現有潛在客戶的詳細資料。「潛在客戶編輯」頁面會顯示潛在客戶的完整欄位集。

提示：您也可以使用「潛在客戶清單」頁面與「潛在客戶詳細資料」頁面上編輯潛在客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要潛在客戶資訊	
公司	若為公司，就會對應至客戶名稱。
電子郵件	潛在客戶的電子郵件地址。如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱 關於電子郵件地址中的特殊字元 (頁數 54) 。
不希望收到電子郵件	表示潛在客戶是否想要收到電子郵件。
機會相關資訊	
狀態	潛在客戶的狀態，例如「符合資格」、「合格」、「已轉換」、「已拒絕」和「已封存」。只能在「潛在客戶編輯」頁面上變更，無法在「新潛在客戶」頁面上變更。 如需有關此欄位值及其意義的詳細資訊，請參閱下面的「狀態欄位值」。
評比	您的公司所設定的等級評比，例如 A = 熱衷、B = 感興趣、C = 普通，和 D = 冷淡。
有興趣的產品	潛在客戶表示有興趣的產品或服務。
潛在收益	潛在收益，以您或公司管理員所選取的幣別計算。
預估結案日期	預期潛在客戶結案的日期和時間。
下一個步驟	要採取的下一個步驟描述。
來源	您公司所設定的來源分類，例如廣告、直效行銷郵件、活動、促銷、推薦、貿易展、Web、合作夥伴、購買、租用和其他。
宣傳活動	產生這位潛在客戶或連結至這位潛在客戶的宣傳活動。
產業	您公司針對潛在客戶所設定的產業分類。
年收益	潛在客戶公司的年收益。
其他資訊	
相關客戶	連結至這位潛在客戶的客戶。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
相關聯絡人	連結至這位潛在客戶的聯絡人。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
相關交易註冊	連結至此潛在客戶的「交易註冊」。此欄位會在潛在客戶轉換為交易註冊時自動設定。

欄位	描述
相關機會	連結至這位潛在客戶的機會。將潛在客戶轉換成機會所需的條件。
負責人	潛在客戶記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
負責人全名	潛在客戶記錄的負責人。
重新指派負責人	表示應該重新指派潛在客戶負責人。如果公司管理員已設定潛在客戶指派規則，選取此欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理潛在客戶，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。 附註：重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。潛在客戶負責人的名稱會在重新指派記錄時變更。
銷售人員	您公司指派給這位潛在客戶的銷售人員姓名。 視您如何建立客戶與潛在客戶的關聯而定，系統可能會自動更新潛在客戶的「銷售人員」欄位，如下所示： - 如果您在潛在客戶記錄上的「相關客戶」欄位中選取客戶，明確建立客戶與潛在客戶的關聯，而且如果該客戶有指派的負責人，則潛在客戶的「銷售人員」欄位就會自動填入您選取之客戶的負責人姓名 (前提是公司資料檔上已選取「在潛在客戶記錄上關聯客戶時自動更新銷售人員欄位」設定)。如果取消選取該設定，則不會自動填入潛在客戶的「銷售人員」欄位。 - 如果您建立潛在客戶作為客戶的相關記錄，則潛在客戶記錄上的「相關客戶」欄位會填入客戶的名稱，但不會自動填入潛在客戶記錄上的「銷售人員」欄位，即使公司資料檔上已選取「在潛在客戶記錄上關聯客戶時自動更新銷售人員欄位」設定。
描述	描述潛在客戶的附加資訊。限制為 16,350 個字元。
網站	網站已連結至潛在客戶。
所有權狀態	目前的潛在客戶負責狀態。
職業	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
大約收入	此為幣別欄位。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

欄位	描述
年齡	此欄位是從「出生日期」欄位計算。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
合格日期	會自動填入「狀態」欄位設為「合格」時的目前日期。

狀態欄位值

當潛在客戶在潛在客戶管理程序中移動時，潛在客戶的「狀態」欄位就會指出它位於程序中的位置。狀態值是篩選潛在客戶的主要方式。如需有關潛在客戶管理程序的詳細資訊，請參閱[潛在客戶 \(頁數 204\)](#)。

下表將列出狀態欄位的可能值。

狀態	描述
已封存	完成「封存」步驟的結果 (封存潛在客戶 (頁數 212))。系統會將潛在客戶判斷成對於您的公司沒有任何價值並且從評估程序中移除潛在客戶。
已轉換	完成「轉換」步驟的結果 (將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 (頁數 213))。系統會將潛在客戶判斷成具有足以成為機會的價值。
合格	完成「確認資格」步驟的結果 (確認潛在客戶資格 (頁數 211))。潛在客戶已經通過「確認資格」程序。新的負責人成為指派給潛在客戶的銷售人員。
符合資格	完成「建立」步驟的結果 (確認潛在客戶資格 (頁數 211))。系統已建立潛在客戶而且正在進行或即將開始進行「確認資格」程序。負責人預設為建立潛在客戶的人員。
已拒絕	完成「拒絕」步驟的結果 (拒絕潛在客戶 (頁數 216))。系統會將合格的潛在客戶判斷成沒有評估者原本認為的價值。

4

銷售

Oracle CRM On Demand 提供下列可作為銷售資訊的記錄類型：

- **客戶**。使用這些頁面來管理業務往來公司的相關資訊。
- **聯絡人**。使用這些頁面來追蹤與客戶和商機有關聯的人員。
- **機會**。使用這些頁面來管理潛在收益產生的商機。
- **預測**。使用這些頁面來產生預測，以便根據現有商機推斷每季收益。

潛在客戶記錄類型也和銷售區域有關，因為潛在客戶可能會轉換成商機。

Oracle CRM On Demand 同時提供下列可作為銷售和業務計畫資訊的記錄類型：

- **業務計畫**。使用這些頁面來建立客戶、聯絡人或產品的策略目標和動作。
- **目標**。使用這些頁面來管理您要達成的更高階級目標。
- **計畫客戶**。使用這些頁面來追蹤如何將帳戶對應到業務計畫。
- **計畫聯絡人**。使用這些頁面來將聯絡人關聯至業務計畫。
- **計畫機會**。使用這些頁面來將商機關聯至業務計畫。

管理銷售

若要管理銷售，請執行下列程序：

- 1 管理商機的程序 (請參閱 [管理機會的程序](#) 頁數 221)
- 2 [管理客戶的程序](#) (頁數 222)
- 3 [管理聯絡人的程序](#) (頁數 222)
- 4 管理銷售使用者的程序 (請參閱 [銷售使用者的管理預測流程](#) 頁數 223)
- 5 預測管理員的管理預測程序 (請參閱 [預測管理員的管理預測流程](#) 頁數 223)
- 6 管理行事曆與活動的程序 (請參閱 [行事曆與活動管理流程](#) 頁數 223)

管理機會的程序

若要管理機會，請執行下列任務：

- 1 檢閱機會欄位和相關資訊，請參閱「機會欄位」(請參閱 [機會欄位](#) 頁數 276)。
- 2 建立新的機會記錄，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)。
- 3 新增產品收益記錄到機會，請參閱「將產品連結至機會」(請參閱 [將產品連結至機會](#) 頁數 268)。
- 4 定義主要聯絡人與聯絡人角色，請參閱[聯絡人](#) (頁數 242)與[新增角色](#) (頁數 1194)。
- 5 追蹤與機會相關的活動和附註，請參閱[活動欄位](#) (頁數 193)與[新增附註](#) (頁數 130)。
- 6 指派機會的所有權與可見度，請參閱[存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)與[共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 121)。
- 7 更新機會銷售階段，請參閱[關於機會與預測](#) (頁數 262)。

- 8 連結與機會關聯的合作夥伴和競爭者，請參閱「追蹤機會的合作夥伴與競爭者」(請參閱 [追蹤機會的合作夥伴與競爭者](#) 頁數 266)。
- 9 評估和預測機會，請參閱[關於機會與預測](#) (頁數 262)。
- 10 追蹤機會資產，請參閱[追蹤資產](#) (頁數 234)。

管理客戶的程序

若要管理客戶，請執行下列任務：

- 1 檢閱客戶欄位和相關資訊，請參閱「客戶欄位」(請參閱 [客戶欄位](#) 頁數 239)。
- 2 建立新的客戶記錄，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)。
- 3 定義主要聯絡人與聯絡人角色，請參閱[聯絡人](#) (頁數 242)與[新增角色](#) (頁數 1194)。
- 4 追蹤客戶相關活動和附註，請參閱「活動欄位」(請參閱 [活動欄位](#) 頁數 193)和「新增附註」(請參閱 [新增附註](#) 頁數 130)。
- 5 指派客戶的所有權與可見度，請參閱[存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)與[共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 121)。
- 6 將合作夥伴和競爭者關聯至客戶，請參閱「追蹤客戶的合作夥伴與競爭者」(請參閱 [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者](#) 頁數 233)。
- 7 定義客戶關聯性，請參閱「追蹤客戶之間的關係」(請參閱 [追蹤客戶之間的關係](#) 頁數 230)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 8 新增收益記錄至此客戶中，請參閱「根據客戶追蹤收益」(請參閱 [根據客戶追蹤收益](#) 頁數 236)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 9 預測客戶收益，請參閱「根據客戶追蹤收益」(請參閱 [根據客戶追蹤收益](#) 頁數 236)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 10 追蹤客戶資產，請參閱「追蹤資產」(請參閱 [追蹤資產](#) 頁數 234)。

管理聯絡人的程序

若要管理聯絡人，請執行下列任務：

- 1 檢閱聯絡人欄位和相關資訊，請參閱「聯絡人欄位」(請參閱 [聯絡人欄位](#) 頁數 258)。
- 2 建立新的聯絡人記錄，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)。
- 3 追蹤聯絡人相關活動和附註，請參閱「活動欄位」(請參閱 [活動欄位](#) 頁數 193)和「新增附註」(請參閱 [新增附註](#) 頁數 130)。
- 4 指派聯絡人的所有權與可見度，請參閱[存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)與[共用記錄 \(團隊\)](#) (頁數 121)。
- 5 完成客戶滿意度調查，請參閱[使用評估問卷底稿](#) (頁數 140)。
- 6 定義聯絡人關聯性，請參閱「追蹤聯絡人之間的關係」(請參閱 [追蹤聯絡人之間的關係](#) 頁數 252)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 7 新增收益記錄至此聯絡人中，請參閱「根據聯絡人追蹤收益」(請參閱 [根據聯絡人追蹤收益](#) 頁數 253)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 8 預測聯絡人收益，請參閱「根據聯絡人追蹤收益」(請參閱 [根據聯絡人追蹤收益](#) 頁數 253)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

- 9 追蹤聯絡人資產，請參閱「追蹤資產」(請參閱 [追蹤資產](#) 頁數 234)。

附註：這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的特定步驟。

銷售使用者的管理預測流程

若要管理預測，請執行下列任務：

- 1 設定配額，請參閱[管理配額 \(頁數 283\)](#)。
- 2 預測商機、客戶與聯絡人，請參閱[預測 \(頁數 278\)](#)。
- 3 複查預測，請參閱複查預測 (請參閱 [檢閱預測](#) 頁數 280)。
- 4 更新預測，請參閱[重新整理預測 \(頁數 281\)](#)。
- 5 提交預測，請參閱[提交預測 \(頁數 283\)](#)。

預測管理員的管理預測流程

若要管理預測，請執行下列任務：

- 1 設定公司的會計行事曆，請參閱設定公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。
- 2 決定預測階層，請參閱[設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)。
- 3 設定使用者配額，請參閱設定使用者銷售配額 (請參閱 [設定使用者的銷售配額](#) 頁數 1177)。
- 4 建立預測定義，包括日期、類型、持續時間及參與者，請參閱[設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)。

行事曆與活動管理流程

若要管理行事曆與活動，請執行下列任務：

- 1 複查目前的行事曆約會，請參閱[行事曆與活動 \(頁數 159\)](#)。
- 2 建立新的約會，請參閱[建立活動 \(頁數 167\)](#)。
- 3 與其他使用者共用行事曆，請參閱[檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)。
- 4 追蹤與管理主要任務，請參閱[行事曆與活動 \(頁數 159\)](#)。

潛在客戶 (銷售方面)

潛在客戶在銷售流程中扮演重要的角色。銷售流程從產生潛在客戶開始，接著潛在客戶會通過資格標準，漸進式的移至轉換程序。如需銷售流程的詳細資訊，請參閱[管理行銷 \(頁數 197\)](#)。您可以將潛在客戶轉換成聯絡人、客戶、交易備案及商機。在潛在客戶轉換成商機或交易備案後，會進入銷售流程。商機或交易備案記錄中某些欄位會從潛在客戶記錄取得欄位的值，而這些值是以在銷售流程期間轉換的潛在客戶對應為基礎。

客戶

使用「客戶」頁面可建立、更新及追蹤客戶。客戶一般是與您有生意往來的公司，但您也可以將合作夥伴、競爭對手、關係機構等當做客戶進行追蹤。

如果您的公司在管理其業務時非常倚賴客戶記錄，一般大部分公司都是如此，您應該盡可能多輸入關於客戶的資訊。其中有一些資訊，例如「地區」或「產業」欄位，可以用於報表中做為資料的分類方式。同樣地，如果您將商機這類的記錄連結至已經填入「地區」或「產業」的客戶記錄，這些商機就可以依這些值來分類。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理客戶 \(頁數 225\)](#)

使用客戶首頁

「客戶首頁」是管理客戶的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「客戶首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立客戶

您在「最近檢視的客戶」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立客戶。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[客戶欄位 \(頁數 239\)](#)。

使用客戶清單

「客戶清單」區段會顯示一些篩選出的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些客戶標準清單。

客戶清單	篩選
所有客戶	所有客戶 (依照「客戶名稱」的字母順序排序)
所有顧客客戶	客戶類型設為顧客的客戶
所有客戶 (競爭者客戶)	客戶類型設為競爭者的客戶
全部客戶合作夥伴客戶	客戶類型設為合作夥伴的客戶
所有準客戶	客戶類型設為準客戶的客戶
最近建立的客戶	所有客戶 (依照建立日期排序)
最近修改的客戶	所有客戶 (依照修改日期排序)
所有可參考的客戶	已選取「參考」核取方塊的客戶
所有績優客戶	優先順序設為高的客戶
我的客戶	「負責人」欄位中為您的姓名的客戶

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的客戶

「最近檢視的客戶」區段顯示您最近檢視的客戶。

使用客戶任務

「我的未結案客戶相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務 (依序依照到期日及優先順序排序)。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序 (例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」) 是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle

CRM On Demand 在 *1-我的最高值* 顯示向上箭頭，但在 *我的最高值* 未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱 [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的客戶，請按一下客戶名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析客戶績效

「客戶首頁」上可能顯示一個或多個報表區段 (公司管理員可以指定頁面上顯示的報表區段)。在 Oracle CRM On Demand 標準版當中會顯示「客戶分析」區段，該區段會顯示客戶散佈的方式及已結案收益分析。如需關於使用「客戶分析」區段的詳細資訊，請參閱 [分析客戶績效 \(頁數 239\)](#)。

新增區段至客戶首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「客戶首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「客戶首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「客戶首頁」

- 1 在「客戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「客戶首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理客戶

若要管理客戶，請執行下列任務：

- [重新指派客戶 \(頁數 226\)](#)
- [變更客戶主要聯絡人 \(頁數 226\)](#)
- [將記錄連結至客戶 \(頁數 227\)](#)
- [連結投資組合帳戶 \(頁數 229\)](#)
- [指定上階客戶 \(頁數 229\)](#)
- [限制顯示的客戶記錄數 \(頁數 230\)](#)
- [追蹤客戶之間的關係 \(頁數 230\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [追蹤客戶與聯絡人之間的關係 \(頁數 231\)](#)
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 \(頁數 233\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)
- [根據客戶追蹤收益 \(頁數 236\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [建立多個客戶的約會 \(頁數 238\)](#)
- [分析客戶績效 \(頁數 239\)](#)

如果您的使用者角色包含「地圖整合」權限，則也可以執行此程序「[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)」。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)

- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用評估問卷底稿 \(頁數 140\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [客戶欄位 \(頁數 239\)](#)
- [使用客戶首頁 \(頁數 223\)](#)
- [在記錄詳細資料頁面顯示影像 \(請參閱 \[在記錄詳細資料頁面上顯示影像\]\(#\) 頁數 63\)](#)
- [使用 Oracle Social Network \(頁數 355\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

重新指派客戶

如果您的存取等級允許您這麼做，您可以變更客戶記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派客戶。

附註： 視您的公司管理員為「客戶」記錄類型設定的記錄所有權而定，您可以將客戶記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將客戶記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「客戶」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派客戶」核取方塊，將客戶重新指派給新的負責人。

重新指派客戶

- 1 選取您要重新指派的客戶。
如需有關選取帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「客戶編輯」頁面上執行下列其中一項作業：
 - 在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
 - 選取「重新指派客戶」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派客戶。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

- 4 儲存變更。

附註： 重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

變更客戶主要聯絡人

客戶可以有多個聯絡人，但是其中一個聯絡人必須指定為客戶的主要聯絡人。根據預設，加入客戶中的第一個聯絡人即為主要聯絡人，但是您可以變更這項設定。

變更客戶主要聯絡人

1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

附註：如果「客戶詳細資料」和「客戶編輯」頁面上並未顯示「主要聯絡人」欄位，請與公司管理員聯絡，將此欄位加入您的頁面版面配置。

提示：如果您的公司啟用了內嵌編輯功能，您就能夠在「客戶詳細資料」頁面上以內嵌方式變更主要聯絡人。如需內嵌編輯功能的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

3 在「客戶編輯」頁面上，按一下「主要聯絡人」欄位上的「查閱」圖示。

4 在「查閱」視窗中，選取新的主要聯絡人。

附註：僅已連結至客戶的聯絡人可供您選取為客戶的「主要聯絡人」。此外，如果「客戶聯絡人清單」欄位顯示在「查閱」視窗中，則在「客戶聯絡人清單」欄位中，僅可選擇包含已連結至客戶之聯絡人的「聯絡人」清單。您無法選取不同的清單以搜尋聯絡人。

5 在「客戶編輯」頁面上，按一下「儲存」。

附註：在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中，客戶的主要聯絡人總是會在與客戶連結的聯絡人清單中，顯示為第一個聯絡人，即使「帳戶詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中並未顯示「主要聯絡人」核取方塊。如果您按一下「顯示完整清單」來開啟連結的聯絡人完整清單，則主要聯絡人可能會顯示為清單頁面上的第一筆記錄，即便您使用如「姓氏」或「名字」欄位來排序清單。

清單中主要聯絡人的位置，取決於清單中的記錄數以及您在清單頁面上顯示的記錄數。例如，假設您有總計 180 個連結到客戶的聯絡人，客戶主要聯絡人的姓氏開頭為英文字母的最後一個字母，並且您在清單頁面上顯示 100 筆記錄。該情況下，當您使用「姓氏」欄位排序清單時，主要聯絡人會顯示為您清單第二頁中的第一筆記錄。

將記錄連結至客戶

您可以將從「詳細資訊」頁面所建立的新記錄 (例如聯絡人和活動) 連結至客戶記錄。連結會讓記錄彼此建立關聯，讓您和擁有記錄存取權限的其他人都可以擁有資訊的完整檢視。

新記錄會加入至資料庫，同時它們也會連結至選取的客戶。例如，您從「客戶詳細資訊」頁面建立的聯絡人會連結至客戶，然後顯示在「聯絡人」頁面上。

客戶記錄包含連結至其他記錄之後所繼承的資訊。例如，某些機會報表會依照「地區」或「產業」顯示記錄。因為「地區」和「產業」不屬於機會記錄的一部分，所以系統會查看連結的客戶記錄，以便判斷機會所屬的群組。因此，建議您盡可能將記錄連結至客戶記錄。

您也可以將其他使用者連結至客戶記錄，以便讓他們檢視記錄。例如，您可能必須與一起工作的同事團隊共用客戶記錄來結束交易。根據每個角色，團隊成員對於客戶記錄以及連結至客戶的聯絡人和機會記錄可能會有不同的存取權需求。

將資訊連結至客戶

1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「客戶詳細資料」頁面上，捲動至適當區段，然後視需要將記錄連結至客戶。

附註：您的公司管理員會決定「客戶詳細資料」頁面上可顯示的相關資訊類型。您可以變更可用的相關資訊區段的順序，或隱藏任何不使用的相關資訊。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。

下表列出一些可以連結至客戶的記錄類型。

記錄類型	資訊
機會	若要連結新的機會，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位的說明，請參閱 機會欄位 (頁數 276) 。
服務要求	若要連結新的服務要求，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 服務要求欄位 (頁數 340) 。
附註	若要連結新的附註，請按一下「新建」、輸入所需的資訊，然後儲存記錄。 附註：您也可以按一下頁面右上角的「附註」圖示，加入附註 (如果您的公司已啟用這項功能的話)。 如需有關附註的詳細資訊，請參閱新增附註 (頁數 130)。
開啟活動 (約會和任務)	若要連結新的任務或約會，請按一下「新建任務」或「新建約會」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位的說明，請參閱活動欄位 (頁數 193)。 您可以將許多活動連結至單一客戶。如果活動有相關時間，該活動就會顯示在「活動」清單和「行事曆」上。 對某位客戶擁有可見度的使用者也會看見連結至此客戶的活動，包括其他人所負責或指派給其他人的活動。
聯絡人	若要連結新的聯絡人，請按一下「新建」、在「編輯」表單中輸入所需的資訊，然後儲存記錄。如需欄位描述，請參閱聯絡人欄位 (頁數 258)。 提示：若要避免聯絡人記錄重複，您也可以按一下「新增」，然後按一下「新建聯絡人」資料欄旁邊的「查閱」圖示。在「查閱」視窗中，輸入名字、姓氏或電子郵件地址，然後按一下「執行」。如果應用程式找不到聯絡人，請按一下「新建」來建立聯絡人記錄。 如果您知道聯絡人記錄已存在，請按一下「新增」，將它連結至此記錄。 若要開啟「聯絡人詳細資訊」頁面來更新聯絡人的相關資訊，請按一下「名稱」連結。如需關於將聯絡人連結至客戶的詳細資訊，請參閱追蹤客戶與聯絡人之間的關係 (頁數 231)。
客戶團隊	若要讓其他員工看得到此記錄，請按一下「新增使用者」。在「客戶團隊新增使用者」視窗中，選取員工的名稱並指定存取等級。如需共享記錄的詳細資訊，請參閱 共享記錄 (團隊) (請參閱 共用記錄 (團隊) 頁數 121) 。
客戶合作夥伴	若要連結客戶，並將它當成擁有這位客戶的合作夥伴進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 (頁數 233) 。
客戶競爭者	若要連結客戶，並將它當成這位客戶的競爭者進行追蹤，請按一下「新增」。接著請在「編輯」表單中輸入需要的資訊，並儲存記錄。如需欄位說明，請參閱 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 (頁數 233) 。

移除或刪除連結的記錄

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「客戶詳細資訊」頁面上，向下捲動至適當的區段。
- 3 在您想要移除或刪除其連結的資料列中，從記錄層級功能表中選擇「移除」或「刪除」。
 - **移除**。這個連結會取消記錄的關聯，但不刪除任何記錄。
 - **刪除**。這個連結會刪除連結的記錄。已刪除的記錄會移至「刪除的項目」頁面，而且 30 天之後便從資料庫中永久移除。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)

連結投資組合帳戶

這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有的功能。

您可以連結投資組合帳戶至有多對一關係的帳戶，換句話說，您可以連結許多投資組合帳戶至一個帳戶，但每一個投資組合帳戶都只能連結至一個帳戶。

開始之前。根據預設，「投資組合」相關資訊並不會顯示在「帳戶詳細資訊」頁面上。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「投資組合」相關資訊存取權，然後您或您的公司管理員必須將「投資組合」相關資訊新增至您的「帳戶詳細資訊」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。

連結投資組合子帳戶

- 1 選取上層帳戶。
如需有關選取帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「帳戶詳細資訊」頁面上，捲動至「投資組合」相關資訊，然後按一下「新建」。
- 3 填好已啟動的「投資組合帳戶編輯」頁面中欄位。
如需有關投資組合帳戶的詳細資訊，請參閱[投資組合帳戶欄位 \(頁數 561\)](#)。
- 4 儲存記錄。

指定上階客戶

您可以指定上下階關係表明客戶結構，例如某公司是另一家公司的子公司。請先建立上階客戶，然後再選取該客戶做為下階或子客戶的上階。

指定上階客戶

- 1 選取下階客戶
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。

附註：如果已為您的公司啟用內嵌編輯功能，就可以指定內嵌在「客戶詳細資料」頁面上的上階客戶。如需內嵌編輯功能的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

- 3 在「客戶編輯」頁面上，按一下「上階客戶」欄位旁邊的「查閱」圖示。

- 4 在「查閱」視窗中，選取上階客戶。
- 5 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [尋找記錄 \(頁數 66\)](#)
- [客戶欄位 \(頁數 239\)](#)

限制顯示的客戶記錄數

您可以選取篩選清單，限制所看到的客戶數。清單會顯示符合與清單一起儲存之標準的客戶子集。

開始之前。當您建立清單時，必須輸入您所設定標準的欄位和值。您可能要到「客戶編輯」頁面，寫下與用於您應用程式中完全相同的欄位名稱和值，否則您的篩選清單可能無法取得正確的記錄。或者，您也可以列印記錄「詳細資料」頁面，以擷取完全相同的欄位名稱，但列印成品不會擷取下拉式清單的欄位值。

開啟客戶的篩選清單

- 1 按一下「客戶」頁標。
- 2 從「客戶首頁」上的「客戶清單」區段選取您要使用的清單。
如需有關預設客戶篩選清單的說明，請參閱[使用客戶首頁 \(頁數 223\)](#)。

建立客戶的篩選清單

- 1 按一下「客戶」頁標。
- 2 在「客戶首頁」上的「客戶清單」區段中，按一下「管理清單」連結。
- 3 在「管理清單」頁面上，按一下「新建清單」按鈕。
- 4 完成[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)中說明的步驟。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [客戶欄位 \(頁數 239\)](#)
- [使用活動清單 \(頁數 170\)](#)
- [使用客戶首頁 \(頁數 223\)](#)

追蹤客戶之間的關係

當您要追蹤客戶之間的關係時，請將資訊儲存在「客戶關係」頁面中。例如，您可能要追蹤此客戶的投資人或關係機構關係。

若要執行這項作業，請先連結您要追蹤關係的客戶至此客戶記錄(您可以連結的客戶數目不限)，然後定義關係，並新增其他任何相關的資訊。

附註：追蹤關係功能不是標準版本 Oracle CRM On Demand 的一部份，因此您的公司可能無法使用。若要使您的公司能夠追蹤客戶之間的關係，您的公司管理員角色必須包含「管理延伸聯絡人與客戶關係存取」權限，而且您的公司管理員必須為追蹤客戶之間關係的使用者啟用「存取延伸客戶關係」權限。

公司管理員可以建立自訂欄位，以儲存有關客戶關係的附加資訊，以及將這些自訂欄位新增至「客戶關係編輯」頁面版面配置。然後，具有客戶關係記錄存取權的使用者就可以檢視及更新自訂欄位中的資訊。

開始之前。為您要連結至該客戶的每個組織建立客戶記錄。這項功能在您的應用程式版本中可能無法使用。

追蹤客戶之間的關係

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「客戶關係」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 若要連結客戶，請按一下「新增」。
 - 若要更新資訊，請在現有客戶關係的列中按一下「編輯」連結。
- 3 在「客戶關係編輯」頁面上輸入所需資訊。
下表描述的是追蹤客戶間關係的部份欄位資訊。

欄位	註解
相關客戶	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶。這是必要欄位。
角色	選取定義您的客戶之間關係的選項。
反轉角色	選取定義客戶間反轉關係的選項。
開始日期	您可以使用這個欄位記錄客戶間關係的開始日期，預設值是今天的日期。
結束日期	使用這個欄位記錄客戶間關係的到期日。

4 儲存記錄。

追蹤客戶與聯絡人之間的關係

有數種方法可將客戶連結至聯絡人。您可以從「客戶詳細資料」頁面將現有的聯絡人連結至客戶，您也可以建立可自動連結至客戶的新聯絡人。同樣的，您可以從「聯絡人詳細資料」頁面將現有的客戶連結至聯絡人，也可以建立自動連結至聯絡人的新客戶。

關於客戶聯絡人資訊

在您連結客戶與聯絡人後，您可以在「客戶聯絡人編輯」頁面中檢視客戶聯絡人的詳細資料。公司管理員可建立自訂欄位來儲存有關客戶聯絡人的其他資訊，並將這些自訂欄位新增至「客戶聯絡人編輯」頁面配置。接著，具備客戶聯絡人記錄存取權的使用者可檢視並更新自訂欄位中的資訊。

公司管理員可透過「客戶聯絡人欄位」連結為客戶聯絡人建立自訂欄位，在 Oracle CRM On Demand 的應用程式自訂頁面中的「客戶」與「聯絡人」記錄類型也可使用此連結。公司管理員可透過「客戶聯絡人頁面配置」連結為「客戶聯絡人編輯」頁面建立配置，「客戶」與「聯絡人」記錄類型也可使用此連結。如需有關新增自訂欄位與建立頁面配置的詳細資訊，請參閱[應用程式自訂 \(頁數 1032\)](#)。

關於客戶的主要聯絡人

您可以連結多個聯絡人至客戶，但必須將其中一個連結的聯絡人指定為客戶的主要聯絡人。系統會將連結至客戶的第一個聯絡人自動指定為主要聯絡人，但之後您可為客戶指定不同的主要聯絡人。如需有關變更客戶主要聯絡人的詳細資訊，請參閱[變更客戶主要聯絡人 \(頁數 226\)](#)。

主要聯絡人的姓名將顯示在「客戶詳細資料」頁面的「主要聯絡人」欄位中 (若您的「客戶詳細資料」頁面版面配置中已有該欄位)。此外，在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中，如果版面配置內出現有「主要聯絡人」核取方塊，則主要聯絡人的資料列中會選取該核取方塊。您的管理員將決定「主要聯絡人」欄位與「主要聯絡人」核取方塊是否會出現在版面配置上。

在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中，客戶的主要聯絡人總是在與客戶連結的聯絡人清單中，顯示為第一個聯絡人，即使「帳戶詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中並未顯示「主要聯絡人」核取方塊。如果您按一下「顯示完整清單」來開啟連結的聯絡人完整清單，則主要聯絡人可能會顯示為清單頁面上的第一筆記錄，即便您使用如「姓氏」或「名字」欄位來排序清單。

清單中主要聯絡人的位置，取決於清單中的記錄數以及您在清單頁面上顯示的記錄數。例如，假設您有總計 180 個連結到客戶的聯絡人，客戶主要聯絡人的姓氏開頭為英文字母的最後一個字母，並且您在清單頁面上顯示 100 筆記錄。該情況下，當您使用「姓氏」欄位排序清單時，主要聯絡人會顯示為您清單第二頁中的第一筆記錄。

關於聯絡人角色

連結客戶與聯絡人時，您可以指定聯絡人對客戶方面所具備的角色。記錄聯絡人在其公司所扮演的角色很重要，因為這樣就可以瞭解聯絡人對客戶方面採購決策的影響。例如，您可以追蹤客戶的以下聯絡人關係：核准者、使用者與評估者、使用者與核准者、使用者與決策者、評估者與核准者、評估者與決策者，以及未知。

以下程序說明如何將聯絡人連結至客戶。

將聯絡人連結至客戶

- 1 選取您要的客戶。
如需選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 若要建立可連結至客戶的新聯絡人，請執行下列步驟：
 - a 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下「新建」。
 - b 在「聯絡人編輯」頁面上輸入新聯絡人的資訊，再儲存變更。
附註：「聯絡人編輯」頁面的某些欄位會自動填入客戶記錄中的值。
- 3 若要將現有聯絡人連結至客戶，請執行下列步驟：
 - a 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下「新增」。
 - b 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「查閱」圖示，並選取您要連結至客戶的聯絡人。
您在「聯絡人清單」頁面中最多可將五個聯絡人連結至客戶。
 - c (選擇性) 為每個聯絡人選取可定義聯絡人對客戶方面之主要角色的選項。
附註：將聯絡人連結至客戶後，您可以為聯絡人新增對客戶方面的其他角色。
 - d 儲存變更。

以下程序說明如何將客戶連結至聯絡人。

將客戶連結至聯絡人

- 1 選取您要的聯絡人。
如需選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 若要建立可連結至聯絡人的新客戶，請執行下列步驟：
 - a 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下「新建」。
 - b 在「客戶編輯」頁面上輸入新客戶的資訊，再儲存變更。
- 3 若要將現有客戶連結至聯絡人，請執行下列步驟：
 - a 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下「新增」。
 - b 在「新增客戶」頁面上，按一下「查閱」圖示，並選取您要連結至聯絡人的客戶。
您在「新增客戶」頁面中最多可將五個客戶連結至聯絡人。
 - c (選擇性) 為每個客戶選取可定義聯絡人對客戶方面之主要角色的選項。
附註：將客戶連結至聯絡人後，您可以為聯絡人新增對客戶方面的其他角色。

d 儲存變更。

下列程序說明如何檢視與更新客戶聯絡人的詳細資料。

檢視與更新客戶聯絡人的詳細資料

1 執行下列其中一項作業：

- 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下聯絡人的「編輯」連結。
- 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下客戶的「編輯」連結。

「客戶聯絡人編輯」頁面會顯示相關聯絡人的詳細資料。此頁面中的欄位為唯讀，或者您能夠在頁面上新增與變更資訊，這視您的公司管理員如何設定頁面配置而定。

2 視需要更新資訊，再儲存您的變更。

下列程序說明如何更新客戶聯絡人的角色資訊。

更新客戶聯絡人的角色資訊

1 執行下列其中一項作業：

- 在「客戶詳細資料」頁面的「聯絡人相關資訊」區段中，按一下聯絡人的「編輯角色」連結。
- 在「聯絡人詳細資料」頁面的「客戶相關資訊」區段中，按一下客戶的「編輯角色」連結。

「客戶角色」頁面或「聯絡人角色」頁面會為客戶聯絡人顯示可用且已選取的角色。

2 在「客戶角色」頁面或「聯絡人角色」頁面的「可用」區段中，為聯絡人選取角色，再使用方向鍵將角色移至「已選取」區段。

3 使用向上與向下箭頭來變更「已選取」區段中的角色順序。

顯示在清單最上方角色的即為主要角色。

4 儲存變更。

追蹤客戶的合作夥伴與競爭者

Oracle CRM On Demand 在應用程式中提供區域，讓您能夠在其中追蹤有關客戶的合作夥伴或競爭者的資訊。例如，您可能要追蹤為客戶 XYZ 進行業務往來的公司 (客戶)，或者為客戶 XYZ 進行競爭的公司 (客戶)。

若要這樣做，請先將作為合作夥伴或競爭者的客戶連結至客戶記錄。連結的合作夥伴或競爭者客戶數量不限。然後將合作夥伴或競爭者的優勢及弱點等資訊，逐一加入「編輯客戶合作夥伴」或「編輯客戶競爭者」頁面。

附註：您將客戶合作夥伴或客戶競爭者加入時，在選取客戶之下會建立交互記錄。例如，如果您將「客戶 123」加入為「客戶 XYZ」的客戶合作夥伴，在「客戶 XYZ」的「客戶合作夥伴」清單中，會自動看見「客戶 123」列在清單中。

如需將現有客戶轉換為合作夥伴客戶的詳細資訊，請參閱將客戶轉換為合作夥伴客戶 (請參閱 [轉換客戶為合作夥伴客戶](#) 頁數 360)。

開始之前。為您想要連結至客戶的每位合作夥伴或競爭者建立一筆客戶記錄。如需新增記錄的相關指示，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46)。

追蹤客戶的合作夥伴和競爭者資訊

1 選取客戶。

如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 66)。

2 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「客戶合作夥伴」或「客戶競爭者」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要連結客戶，請按一下「新增」。
- 若要更新資訊，請按一下現有合作夥伴或競爭者旁邊的「編輯」連結。

- 3 在「編輯客戶合作夥伴」或「編輯客戶競爭者」頁面上，輸入必要資訊。

下表說明追蹤合作夥伴或競爭者資訊的一些欄位資訊。

欄位	註解
客戶合作夥伴	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此客戶往來時的合作夥伴。這是必要欄位。
客戶競爭者	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此客戶往來時的競爭者。這是必要欄位。
角色	選取定義您的客戶之間關係的選項。
反轉角色	選取定義客戶間反轉關係的選項。
開始日期	您可以使用這個欄位來記錄合作夥伴關係的開始日期。預設值是今天的日期。這是必要欄位。
結束日期	您可以使用這個欄位，以記錄合作夥伴關係的到期日。
主要聯絡人	合作夥伴或競爭者關係中最重要的聯絡人。

- 4 儲存記錄。

追蹤資產

當您要追蹤販售給客戶或公司的產品時，請將產品記錄連結至客戶為資產。您也可以將產品連結至機會作為資產。

本主題描述如何從「客戶詳細資料」頁面將產品連結至客戶，或是如何從「機會詳細資料」頁面將產品連結至機會，以建立資產。

附註：您也可以從「資產首頁」，以及從「資產清單」與「詳細資料」頁面中建立資產。如果您從「資產首頁」或從「資產清單」頁面或「詳細資料」頁面中建立資產，且想要將資產與客戶產生關聯，則必須在資產記錄的「客戶」欄位中選取客戶。同樣地，如果您從「資產首頁」或從「資產清單」頁面或「詳細資料」頁面中建立資產，而您想要將資產與機會產生關聯，則必須在資產記錄的「機會」欄位中選取機會。「客戶」和「機會」欄位依預設不會顯示在「資產編輯」頁面中。管理員必須為您的角色將這些欄位新增至「資產」記錄類型的頁面版面配置。

將產品記錄連結至客戶或機會作為資產

- 1 選取客戶或機會。

如需有關選取記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「客戶詳細資料」頁面或「機會詳細資料」頁面中，捲動至「資產」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要建立資產，請按一下「新增」。
依預設，資產的建立者就是資產的負責人。
- 若要更新資產資訊，請按一下現有資產旁邊的「編輯」連結。

- 3 在「資產編輯」頁面上，輸入所需資訊。

附註：如果您是使用特定產業版本的 Oracle CRM On Demand，資產可能列在不同的標題下。例如，在 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 中，資產是列為車輛。

下表說明追蹤資產資訊的一些欄位。如果您是使用特定產業版本的 Oracle CRM On Demand，可能就會看到其他欄位。

欄位	描述
主要資產資訊	
產品名稱	提供給客戶的產品。當您連結產品記錄時，這些欄位會從產品定義複製：產品分類、產品編號、類型和狀態。
序號	資產的序號。 如果已輸入資產的序號，則在顯示資產序號的資產清單與其他頁面中，您可以從序號逐層往下檢視來開啟資產記錄。如果未輸入資產的序號，則您無法從資產清單中逐層往下檢視來開啟資產記錄，除非清單中有顯示「標題」欄位。 備註：如果在資產記錄中輸入序號，則該序號會用作資產的標題。否則，便會使用產品名稱。在「資產首頁」的「最近修改的資產」區段中，以及在資產標題出現的其他頁面中，您可以從資產標題逐層往下檢視來開啟資產記錄。
購買價格	為產品付出的價格。
數量	客戶購買的單位數。
出貨日期	預設為今天的日期。
產品類別	唯讀。從產品定義複製而來。
產品編號	唯讀。從產品定義複製而來。
類型	唯讀。從產品定義複製而來。
操作狀態	預設值為「無效」、「有效」、「閒置」、「運轉中」、「有限使用」、「維護」、「當機」、「嚴重當機」。
保固	保固的期間。
合約	合約類型，例如「銅級」、「金級」、「白金級」或「銀級」。
幣別	幣別對應於「購買價格」。如果您的公司管理員設定了幣別轉換功能，您可以選取其他幣別，將價格轉換為其他幣別。
通知日期	顯示在任務記錄中的日期。 如果在資產記錄上輸入「通知日期」，當您儲存此資產記錄時，就會建立任務。此任務在「我的首頁」以及「客戶首頁」或「機會首頁」(依據是為客戶還是機會建立資產而定)中會顯示為「資產名稱需要後續追蹤」。此任務也可能會顯示在「行事曆」頁標的任務清單中，根據該處顯示的清單而定。 提示：設定日期，讓您有時間執行有關此資產的後續行動任務，例如合約或保固即將到期的通知。

欄位	描述
	備註： 在連結至客戶或機會的資產記錄上輸入通知日期時，才會啟用自動建立任務功能。
資產類型	資產的類型。 備註： 在標準應用程式中，資產會併入 Oracle CRM On Demand 中投資組合帳戶的清單中。不過，如果管理員在公司資料檔上勾選「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」核取方塊，則只有「資產類型」欄位中具有「投資組合」值的資產會併入投資組合帳戶的清單中。
其他資訊	
描述	有關資產的附加資訊。限制為 250 個字元。

根據客戶追蹤收益

開始之前。 這是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有的功能。

您可以追蹤每位客戶的收益資訊，讓公司能夠根據客戶收益進行預測。若要這樣做，您必須將收益記錄加入至客戶。

將收益記錄加入至客戶可讓您：

- 追蹤針對每位客戶預測的產品、產品類別或收益
- 根據客戶收益進行公司的預測

如果您的公司根據客戶進行預測，只有符合下列標準的記錄會包含在預測中：

- 客戶的收益記錄必須具有「未結案」、「尚待處理」或「已結案」的狀態。
- 客戶的收益記錄必須已核取「預測」欄位。
- 收益記錄不可連結至機會。

開始之前。 您的公司必須告知您，公司要使用的預測方法。公司可以針對下列任何項目預測收益：機會收益、機會產品數量及收益、客戶收益或聯絡人收益。公司的預測方法會決定將收益記錄加入至客戶時，您必須填入的欄位。

將收益加入至客戶

- 1 選取客戶。
如需有關選取客戶的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「客戶詳細資訊」頁面上，向下捲動至「收益」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要加入收益記錄，請按一下「新增」。
 - 若要更新收益資訊，請按一下現有收益記錄旁的「編輯」連結。
- 3 在「收益編輯」頁面上，完成「收益」欄位。

備註： 如果您的公司沒有在預測中使用客戶收益，建議您最好將「收益」頁面上的「預測」核取方塊保留空白。

- 4 儲存記錄。

收益欄位

下表將描述收益的欄位資訊。公司管理員可以新增、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與此表格中的欄位不同。

備註：客戶和聯絡人收益預測需要同時針對「客戶」和「聯絡人」啟用「收益」。您必須針對公司設定這項功能。如需詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

注意：如果您的公司會根據客戶或聯絡人收益進行預測，您為收益輸入的資訊可能會影響其計算結果。

欄位	描述
主要產品資訊	
開始/結案日期	若為客戶或聯絡人，此即為預期收益的結案日期。若為循環收益，則為開始日期。若為結案日期在當月最後一天結束而開始日期是月中的循環收益，請針對完整循環價格加入一個記錄，而針對按比例分配的訂單加入另一個記錄。 例如：您從 5 月 15 日開始向公司或客戶供應免洗用具。之後，在今年年底之前的每月月底，您將出貨價值 \$500 美元的免洗用具。 針對月中的訂單，請加入具有下列值的記錄： 收益 = \$250 數量 = 1 針對循環的訂單，請加入具有下列值的第二個記錄： 收益 = \$500 數量 = 1 頻率 = 每月 期數 = 7 (6 月到 12 月)。
產品名稱	您只能選取公司管理員標示為「可訂購」的產品。
產品類別	產品的類別。
產品編號	與產品定義一併帶入的編號。唯讀。
預測	要在預測總計中包含這項產品的指標。
類型	預設值為「實際」、「已出貨」、「列帳」、「已預約」、「預定」和「配額」。 備註：您所設定的「類型」會套用至收益記錄。填入產品資訊的其他「類型」欄位 (唯讀欄位) 可能也會顯示在這個頁面上。
狀態	如果公司管理員針對客戶或聯絡人計算預測，您就必須針對要包含在預測中的這個記錄，將「狀態」設定為「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。 備註：您所設定的「狀態」會套用至收益記錄。填入產品資訊的其他「狀態」欄位 (唯讀欄位) 可能也會顯示在這個頁面上。
數量	顧客訂單的單位數目。若為循環產品，請輸入每個循環週期的產品數量。例如，如果您每月出貨 10 個印表機墨水匣，請在此輸入 10。

欄位	描述
收益	「數量」乘以「價格」。收益不可覆寫。如果已選取「預測」核取方塊，這個收益金額就會影響公司的預測總計。 提示：若要預測特定收益價值 (與產品或產品類別無關)，請將數量設為 1 並將價格設為等於收益價值。
描述	有關產品的附加資訊。限制為 16,350 個字元。
循環收益資訊	
頻率	表示循環產品的頻率。 <i>雙週</i>這個詞代表每兩週一次。 如果您填入此欄位，則必須同時填入「期數」欄位。
期數	循環產品的期間數。循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度會隨選取的頻率變更 (於「頻率」欄位中)。例如，如果選取每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。 備註：如果您填入此欄位，則必須同時填入「頻率」欄位。
其他資訊	
負責人	指派給這個收益記錄的人員。一般而言，負責人可以更新記錄詳細資料或刪除記錄。不過，存取等級可能會進行調整，以便限制或擴展使用者的存取權。 這個值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 每個記錄都只有一位負責人。不過，您可以與其他員工共用客戶、聯絡人和機會記錄。如需相關指示，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 121)。

建立多個客戶的約會

使用 Oracle CRM On Demand 中的大量建立約會功能，您一次最多可以建立 25 個客戶的約會。

關於約會的所有權

在「客戶大量建立約會」頁面中，每個約會的「負責人」欄位依預設會顯示您的姓名。您可以視需要，為每個約會選取不同的負責人，或清除「負責人」欄位中的值。您所建立之約會的所有權決定如下：

- 如果「活動」記錄類型是在使用者模式下設定的，則在「客戶大量建立約會」頁面中為約會的「負責人」欄位所選取的使用者，即成為約會的負責人。

備註：如果在「客戶大量建立約會」頁面，於約會的「負責人」欄位中清除您的姓名，且您未選取其他使用者，則除非將「負責人 ID」欄位設為「活動」記錄類型的必要欄位，否則依預設您會成為約會的負責人。如果將「負責人 ID」欄位設為「活動」記錄類型的必要欄位，且如果將「客戶大量建立約會」頁面中的「負責人」欄位留白，則無法建立約會。

- 如果「活動」記錄類型是在混合模式下設定的，則可填入「客戶大量建立約會」頁面中約會的「負責人」欄位，或者加以留白，並會發生下列情況：
 - 如果填入該欄位，則選取的使用者即成為約會的負責人。

- 如果未填入該欄位，則約會的「負責人」欄位即為空白。不過，首次編輯約會時，系統可能會提示加以編輯的使用者填入約會的「負責人」欄位或「工作簿」欄位，視您的管理員設定這些欄位的方式而定。
 - 如果「活動」記錄類型是在工作簿模式下設定的，則「客戶大量建立約會」頁面中約會的「負責人」欄位必須空白，亦即，您必須清除該欄位的值。此外，為能順利建立約會，至少下列其中一項條件必須為 **true**：
 - 選取自訂工作簿作為使用者記錄之「活動」記錄類型的預設工作簿。
 - 選取自訂工作簿作為您使用者記錄的預設工作簿。
- 建立約會後，約會的「負責人」欄位與「工作簿」欄位均為空白。不過，首次編輯約會時，系統會提示加以編輯的使用者填入「工作簿」欄位，因為「活動」記錄類型是在工作簿模式下設定時，此為必要欄位。

請使用下列程序來一次建立多個客戶的約會。

一次建立多個客戶的約會

- 1 必要時，請建立客戶清單或篩選現有清單，以顯示要為其建立約會的客戶。
- 2 如果清單中有超過 25 筆的記錄，則將「客戶清單」頁面底部的「顯示的記錄筆數」欄位值變更為 25。
- 3 在「客戶清單」頁面上，按一下「功能表」，然後選取「大量建立約會」。
- 4 在「客戶大量建立約會」頁面上，視需要更新每個約會的資訊。

您開啟「客戶大量建立約會」頁面時，其中的欄位會顯示下列值：

- **開始時間**。開始時間與日期是設為今天日期的 12:00 P.M.。
- **結束時間**。結束時間與日期是設為開始時間與日期之後的 60 分鐘。
- **主旨**。此欄位顯示「約會」一字，後接客戶的名稱。
- **負責人**。此欄位顯示您的姓名。
- **客戶名稱**。此欄位顯示客戶的名稱。

- 5 按一下「完成」。

備註：如果無法順利為「客戶大量建立約會」頁面中所列的任一客戶建立約會，則系統不會儲存任何約會，並將顯示錯誤訊息。

- 6 若要為清單中的其他客戶建立約會，則請顯示清單的下一頁，並視需要重覆此程序。

建立約會後，每個約會均可作為相關客戶其「詳細資料」頁面之「未結活動」相關資訊區段中的相關項目。您可以編輯約會，比照編輯其他約會的方式來更新約會詳細資料。

分析客戶績效

「客戶首頁」的「客戶分析」區段顯示客戶散佈情形與已結收益的分析。您可識別表現良好與表現不佳的客戶，以及新市場區隔。

在「客戶首頁」的這個區段中，您可以將滑鼠指標放在圖表上來查看特定資訊、按一下區隔來檢閱詳細報表，或變更下拉式清單中的分類來從其他觀點檢視相同資料。

客戶欄位

您可以使用「客戶編輯」頁面來加入客戶或更新現有客戶的詳細資料。「客戶編輯」頁面會顯示客戶的完整欄位集。

提示：您也可以在「客戶清單」頁面和「客戶詳細資訊」頁面上編輯客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

客戶記錄是您管理和檢視資料的核心。因此，您應該盡可能輸入客戶的相關資訊。其中有一些資訊，例如「地區」或「產業」，可以用於報表中做為資料的分類方式。同樣地，如果您將機會這類的記錄連結至已經填入「地區」或「產業」的客戶記錄，這些機會就可以依這些值來分類。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要客戶資訊	
客戶名稱	客戶的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
地點	客戶在這個據點所操作的設備類型，例如總部。
上階客戶	客戶所屬的公司。
網站	客戶的 URL 位址。
客戶銷售資訊	
客戶類型	客戶與您公司的關係，例如「準客戶」、「顧客」、「合作夥伴」或「競爭者」。 附註：指定為「合作夥伴」或「競爭者」的客戶會顯示在「客戶首頁」所提供的「所有競爭者」和「所有合作夥伴客戶」清單底下。 它們也會包含在您可以從「客戶」或「機會詳細資訊」頁面連結至其他客戶或機會的客戶清單中。此時，您就可以定義客戶所扮演的確切角色 (例如「經銷商」、「供應商」或「合作夥伴」)，然後追蹤每個客戶和機會的合作夥伴與競爭者資訊。
優先順序	客戶的優先順序，例如高、中或低。
產業	客戶所從事的業務類型，例如製造業、高科技業、金融服務業、零售業、汽車業、製藥業、電子通訊業、能源業、服務業或其他。 如果您想要依照「產業」檢視報表資訊 (例如機會)，請選取客戶的「產業」，然後將機會記錄連結至客戶。
上市公司	表示此客戶為共同持股的公司。
地區	客戶位於您公司範圍內的地區。如果您想要依照「地區」檢視報表資訊 (例如機會)，請選取客戶的「地區」，然後將機會記錄連結至客戶。
狀態	客戶狀態您可使用此欄位記錄客戶狀態。根據預設，系統會提供數個樣品值，但是您的公司管理員可新增或變更值，以滿足貴公司的業務需求。
上次電訪日期	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
HIN	醫療產業編號。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
影響類型	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

欄位	描述
電訪頻率	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
來源宣傳活動	產生此客戶的宣傳活動。如果客戶是透過潛在客戶轉換程序所建立，這個欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果客戶是由使用者所建立，使用者就可以在此欄位中輸入資訊。
年收益	公司的年收益金額。
市場區隔	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場潛值	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
年度累計收益	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場佔有率	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
參考	表示此客戶可以當做潛在顧客或銷售代表聯絡時的參考。
參考截止日期	此客戶成為參考的日期。
客戶合作夥伴	表示此客戶是合作夥伴。
醫師人數	在醫療照顧據點工作的醫師人數，例如醫院或診所。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
路線	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
其他資訊	
帳單與出貨地址	只要選取某個國家就會根據該國家的地址慣例，決定其餘地址欄位的標籤。您可能會看見畫面重新整理，以便調整欄位名稱。 如果您加入聯絡人並將它連結至這位客戶，此客戶的「帳單地址」就會一併帶入該聯絡人的「客戶地址」區段。 附註：如果為您的公司設定共用的地址，則帳單與出貨地址為唯讀，並且會變更地址欄位以符合共用地址的需求。如需共用地址的詳細資訊，請參閱地址。
負責人	客戶記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派客戶記錄的所有權，您必須具有記錄的讀取/編輯存取權等級設定。 附註：如果您的公司已啟用群組所有權，而且新客戶負責人是不同群組的成員，則群組的團隊成員就會自動變更。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 您可以透過「客戶團隊」頁面與其他使用者共用客戶記錄。如需有關與其他使用者共用記錄的資訊，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 121)。

欄位	描述
	視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
重新指派客戶	表示應該重新指派客戶。如果您的公司管理員已經設定客戶指派規則，選取這個欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理客戶，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。 備註：重新指派記錄的處理時間可能會根據公司指派規則的複雜度、要重新指派的記錄數目以及目前的系統負載而有所不同。就客戶而言，處理時間也會受到團隊成員的數目以及與此記錄相關聯的聯絡人和機會數目所影響。負責人名稱會在重新指派記錄時變更。
銷售地區	這位客戶所屬的銷售地區。
描述	有關客戶的附加資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [管理客戶 \(頁數 225\)](#)

聯絡人

使用「聯絡人」頁面可建立、更新及追蹤聯絡人。*聯絡人*是您公司目前有生意往來或預期將來會有生意往來的個人。這些個人可以是其他公司的員工、獨立的諮詢顧問、供應商，或熟識的個人。聯絡人一般都與客戶有關聯，而客戶記錄經常是包含有關該公司多個不同聯絡人資訊的連結。

在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 內，聯絡人經常會被指定為客戶以支援 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有的功能。指定聯絡人為客戶時，表示您公司與此聯絡人維持長期關係，您可以掌握客戶狀態的變更，並識別機會以交叉銷售額外產品給該客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [管理聯絡人 \(頁數 244\)](#)

使用聯絡人首頁

「聯絡人首頁」是管理聯絡人的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「聯絡人首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立聯絡人

您在「最近檢視的聯絡人」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立聯絡人。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[聯絡人欄位 \(頁數 258\)](#)。

使用「聯絡人清單」

「聯絡人清單」區段會顯示一些篩選出的清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些聯絡人標準清單。

聯絡人清單	篩選
所有聯絡人	沒有可用篩選器。此清單會顯示可供您閱覽的所有記錄，無論負責人是誰。
所有顧客聯絡人	「類型」欄位設定為「客戶」的聯絡人
常用聯絡人	此清單會顯示您已加入至常用記錄的所有聯絡人記錄。如需有關「常用聯絡人」清單的資訊，請參閱 關於常用聯絡人清單 (頁數 251) 。
我的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人
我最近建立的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人，依建立日期排序
我最近修改的聯絡人	「負責人」欄位中包含您的使用者姓名的聯絡人，依修改日期排序
最近建立的聯絡人	所有聯絡人 (依照建立日期排序)
最近修改的聯絡人	所有聯絡人 (依照修改日期排序)

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的聯絡人

「最近檢視的聯絡人」區段顯示您最近檢視的聯絡人。

檢視常用聯絡人

「常用聯絡人」區段最多會顯示 10 個您已加入至常用記錄的聯絡人名稱。「常用聯絡人」區段中的聯絡人順序取決於這些聯絡人被加入至常用記錄的日期，而非建立聯絡人記錄的日期。聯絡人會依日期以遞減順序列出，而您最近加入至常用記錄的聯絡人會顯示在清單的最上方。您可以從「常用聯絡人」區段中按一下「顯示完整清單」，來開啟常用聯絡人的完整清單。如需有關「常用聯絡人」清單的資訊，請參閱[關於常用聯絡人清單 \(頁數 251\)](#)。

使用聯絡人任務

「我的未結案聯絡人相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務 (依序依照到期日及優先順序排序)。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序 (例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」) 是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的聯絡人，請按一下聯絡人名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析聯絡人

「聯絡人首頁」上可能顯示一個或多個報表區段 (公司管理員可以指定頁面上顯示的報表區段)。在 Oracle CRM On Demand 標準版當中會顯示「聯絡人分析 (依客戶)」區段，該區段會依照「地區」、「州/省」或「產業」等客戶準則顯示聯絡人。如需關於使用「聯絡人分析 (依客戶)」區段的詳細資訊，請參閱[分析聯絡人 \(頁數 254\)](#)。

新增區段至「聯絡人首頁」

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「聯絡人首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「聯絡人首頁」上顯示的區段。

新增區段至「聯絡人首頁」

- 1 在「聯絡人首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「聯絡人首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理聯絡人

若要管理聯絡人，請執行下列任務：

- [匯入聯絡人 \(頁數 245\)](#)
- [匯入 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)
- [將聯絡人另存為 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)
- [將聯絡人連結至多個客戶 \(頁數 252\)](#)
- [追蹤聯絡人之間的關係 \(頁數 252\)](#)
- [追蹤客戶與聯絡人之間的關係 \(頁數 231\)](#)
- [根據聯絡人追蹤收益 \(頁數 253\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [新增推薦 \(頁數 253\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [追蹤聯絡人興趣 \(頁數 254\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [分析聯絡人 \(頁數 254\)](#)
- [追蹤最佳電訪時間 \(頁數 254\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

- [新增聯絡人州執照 \(頁數 255\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

■ [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)

附註：此功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部分，因此可能無法提供您的公司使用。

■ [封鎖聯絡人 \(頁數 256\)](#)

■ [使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件 \(頁數 257\)](#)

如果您的使用者角色包含「地圖整合」權限，則也可以執行此程序「[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)」。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

■ [建立記錄 \(頁數 46\)](#)

■ [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)

■ [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)

■ [使用清單 \(頁數 104\)](#)

■ [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

■ [使用評估問卷底稿 \(頁數 140\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [關於常用聯絡人清單 \(頁數 251\)](#)

■ [在記錄詳細資料頁面顯示影像 \(請參閱 \[在記錄詳細資料頁面上顯示影像\]\(#\) 頁數 63\)](#)

匯入聯絡人

您不具管理員的身分，一次最多能從逗號分隔值 (.csv) 檔案匯入 2000 筆的聯絡人資料於 Oracle CRM On Demand 使用。

當您匯入聯絡人時，須指定 Oracle CRM On Demand 如何處理重複的記錄。

「匯入與匯出工具」頁面提供數種公用程式，可增強 Oracle CRM On Demand 中的匯入與匯出功能。

■ **匯入助理。**如需詳細資訊，請參閱[匯入助理 \(頁數 1572\)](#)。

■ **Oracle Data Loader On Demand。**如需詳細資訊，請參閱[Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1582\)](#)。

■ **Oracle Migration Tool On Demand。**如需詳細資訊，請參閱[Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1586\)](#)。

■ **Oracle Web Services。**如需詳細資訊，請參閱[Web 服務整合 \(頁數 1582\)](#)。

如需有關選擇適當匯入方式的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 中的 1801156.1 (文章 ID)。如需在 Oracle CRM On Demand 中匯入與匯出的詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具 \(頁數 1379\)](#)。

您也可藉由匯入 vCard 檔案，來匯入個別聯絡人。如需詳細資訊，請參閱[關於 vCard 檔案 \(頁數 248\)](#)。

備註：公司管理員一次可以匯入多達 30,000 筆聯絡人記錄，檔案大小上限為 20 MB。

開始之前：

■ 如果您的公司有許多員工正在匯入聯絡人，請協調匯入工作，以便盡可能減少記錄重複。

■ 準備檔案以進行匯入，確保您擷取檔案中的所有資料。您的資料檔案必須至少包含所有必要欄位。此外，管理員可將欄位設定為條件式必要欄位，亦即，依預設不需有該欄位，但如果記錄上其他欄位中的資料符合特定條件，則會變成必要欄位。如果欄位因為欄位定義的條件為 true 而變成必要，且如果您的匯入檔案不包含條件式

必要欄位值，則會拒絕記錄。若要判斷是否已為「聯絡人」記錄類型設定任何條件式必要欄位，請聯絡管理員。

注意： 您無法復原匯入記錄作業，或執行大量刪除記錄作業。因此，請先使用含有 5 到 10 筆記錄的檔案來練習匯入程序，以避免之後需要清除資料。如果您的公司要匯入大量記錄，請參加資料匯入訓練課程。如需這些資源的資訊，請按一下 **Oracle CRM On Demand** 內每一頁面頂端的「訓練與支援」全域連結。

匯入聯絡人

- 1 按一下「聯絡人」頁標。
- 2 在「最近修改的聯絡人」標題列中，按一下「匯入」。

備註： 如果「最近修改的聯絡人」區段沒有顯示在「聯絡人首頁」上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將「最近修改的聯絡人」區段加入至頁面版面配置。

- 3 在「資料與整合工具」頁面的「個人匯入與匯出工具」區段中，按一下「匯入您的聯絡人」。
- 這會啟動匯入助理。

- 4 在匯入助理的步驟 1 中：

- a 選取您想要匯入助理識別相符記錄的方式。

匯入助理會使用外部唯一 ID，這是從其他系統匯入的唯一外部 ID 欄位。匯入助理也會使用 Oracle CRM On Demand 預先定義的欄位。

如需如何定義複本記錄的資訊，請參閱關於記錄複本項目與外部 ID (請參閱 [關於記錄重複與外部 ID](#) 頁數 1402)。

- b 選取當匯入助理在 Oracle CRM On Demand 中找到重複的唯一記錄識別碼時，您要匯入助理進行的動作。選項包括：不要匯入重複的記錄、覆寫現有記錄或建立其他記錄。
- c 選取當匯入記錄的唯一記錄識別碼不符合 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄時，您要匯入助理遵循的動作。

備註： 如果您在上一個選項中選取「覆寫記錄」和「不要建立新的記錄」，就會導致系統更新記錄。

- d 決定匯入助理是否應針對資料檔案中遺漏的關聯 (相關記錄) 建立新記錄。

- e 選取用於 CSV 檔案中的日期/時間格式。

如需詳細資訊，請參閱[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417)。

- f 確認檔案編碼選項是「Western」。

附註： 除非您確定使用了其他編碼方法，否則請勿變更此設定。預設值 (Western) 適用於歐洲和北美的大部分編碼系統。

- g 在「錯誤記錄」下拉式清單中，選取您希望 Oracle CRM On Demand 記錄的內容：所有訊息、錯誤與警告，或是僅錯誤。

- h 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。

- i 必要時，請勾選「資料檔案記錄需要連續進行處理」核取方塊。

附註： 選擇按順序處理資料檔案，將會確保何時提交匯入要求，以及一定按順序處理子匯入要求，而且也可以確保 CSV 檔案的依存性。

- j 若您想要在匯入處理完成後傳送電子郵件通知，請勾選「啟用電子郵件通知」核取方塊。根據預設已勾選此核取方塊。

- 5 在匯入助理的步驟 2 中：

- a 必要時，請遵循驗證檔案的指示進行。

- b 選取欄位對應檔案 (如果有的話)。

欄位對應檔案 (.map) 包含 CSV 檔案中欄位與現有 Oracle CRM On Demand 欄位的配對。在您執行匯入之後，系統就會傳送一封含有 .map 檔案以及最近對應配置的電子郵件給您。您可以將它儲存至電腦，以便之後匯入時重複使用。

- 6 在匯入助理的步驟 3 中，將檔案中的欄位對應至 Oracle CRM On Demand 欄位。您至少必須將所有必要欄位對應至 CSV 檔案中的資料欄標題。

匯入助理會在顯示 Oracle CRM On Demand 中該區域內所有欄位 (包括您所新增的自訂欄位) 的清單旁，列出匯入 CSV 檔案的資料欄標題。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取這份表格中顯示的對應欄位。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 (第 1 行) Chome	號碼/街道
Ku	地址 2
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 (第 4 行) 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	州/省
島國代碼 郵政信箱 郵遞區號	郵遞區號

如果您選取了 .map 檔案，請確認這些欄位都正確對應。您可能必須對應自從上一次執行匯入以來所建立的自訂欄位。

如需有關外部 ID 的資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 [關於記錄重複與外部 ID](#) 頁數 1402)。

注意：如果您選錯了要匯入的檔案，請按一下「取消」變更選項。此時，使用「返回」按鈕並不會清除快取，所以您原本選取的匯入檔案仍會顯示在欄位對應步驟中。

注意：「外部唯一 ID」和「經理外部 ID」是用來將「聯絡人」與其「經理記錄」建立關聯的索引鍵欄位。如果您沒有對應這些欄位，系統就會使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位，將「經理記錄」與「聯絡人」建立關聯。使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位來建立這項關聯時，資料檔案記錄將受制於更嚴格的依存順序。

- 7 在匯入助理的步驟 4 中，視需要遵循畫面上的指示進行。
- 8 在匯入助理的步驟 5 中，按一下「完成」。

檢視匯入要求的佇列

- 1 按一下「聯絡人」頁標。
- 2 在「最近修改的聯絡人」標題列中，按一下「匯入」按鈕。
- 3 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「匯入要求佇列」連結。
「匯入要求佇列」頁面隨即顯示，其中列出要求的相關資訊，包括預估完成時間。

下表將描述匯出狀態。

狀態	描述
已完成	匯入已完成，而且匯入期間沒有發生錯誤。
已完成但發生錯誤	匯入已完成，不過某些記錄含有錯誤。
失敗	匯入已完成，不過沒有匯入任何記錄。
錯誤	匯入並未完成，因為發生錯誤。

下表將描述匯入記錄資訊。

匯入記錄資訊	描述
提交數	CSV 檔案中包含的記錄數目。
處理數	匯入引擎目前已處理的記錄數目。此欄位會每隔 20 秒處理一次，或依照系統程序設定的頻率。
成功匯入數	已匯入而且沒有發生任何問題的記錄數目。
部分匯入數	已匯入的記錄數目。並未匯入所有記錄。
未匯入數	完全沒有匯入的記錄數目。

關於 vCard 檔案

vCard 是能讓使用者交換聯絡人資訊 (如姓名、地址、電話號碼、電子郵件地址、網站位址及相片) 的虛擬商務卡。vCard 檔案經常附加至電子郵件訊息，能讓收件者將聯絡人資訊快速新增至個人通訊錄。vCard 檔案的副檔名為 .vcf。

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以執行下列作業：

- 匯入 vCard 檔案，並將檔案的資訊另存為新的聯絡人記錄。如需詳細資訊，請參閱[匯入 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)。
- 將 Oracle CRM On Demand 中的現有聯絡人記錄另存為 vCard 檔案。如需詳細資訊，請參閱[將聯絡人另存為 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)。

您將 vCard 檔案匯入 Oracle CRM On Demand 或者將 Oracle CRM On Demand 聯絡人記錄另存為 vCard 檔案時，系統會對應聯絡人詳細資料中的特定資訊，讓該資訊在 vCard 與 Oracle CRM On Demand 聯絡人詳細資料頁面上正確顯示。

下表顯示 Oracle CRM On Demand 中，聯絡人記錄類型的欄位與 vCard 屬性之間的對應。

Oracle CRM On Demand 聯絡人欄位	vCard 屬性	vCard 屬性參數
姓氏 名字 中間名 先生/女士	N	無
名字 姓氏	FN	無
公司電話號碼	TEL	TYPE=voice,work
住家電話號碼	TEL	TYPE=voice,home
行動電話號碼	TEL	TYPE=cell
公司傳真號碼	TEL	TYPE=fax,work
電子郵件	EMAIL	TYPE=internet
職稱	TITLE	無
聯絡人地址欄位	ADR	TYPE=work
聯絡人相片	PHOTO	TYPE;ENCODING
客戶名稱與部門	ORG	無
描述	NOTE	無
經理	X-MS-MANAGER	無
助理姓名	X-MS-ASSISTANT	無

在 Oracle CRM On Demand 中匯入 vCard 檔案時的考量

您將 vCard 檔案匯入 Oracle CRM On Demand 時，適用下列考量：

- 如果 vCard 屬性的值超過 Oracle CRM On Demand 支援的欄位長度，則值會在 Oracle CRM On Demand 的聯絡人記錄中被截斷。如需 Oracle CRM On Demand 欄位長度的詳細資訊，請參閱[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417)。
- 您只能匯入 Oracle CRM On Demand 支援的 vCard 屬性。
- 如果您的 vCard 檔案包含一個以上的聯絡人，則只有 vCard 檔案中的第一位聯絡人會匯入至 Oracle CRM On Demand。
- 您無法使用 vCard 檔案將「聯絡人」影像匯入 Oracle CRM On Demand。

- 如果 vCard 屬性的對應「聯絡人詳細資料」欄位在 Oracle CRM On Demand 中為唯讀，則您無法匯入 vCard 屬性。
- 如果您的公司管理員設定了共用地址，則地址欄位在 Oracle CRM On Demand 中為唯讀，且 vCard 檔案中的地址屬性不會匯入至 Oracle CRM On Demand。
- 唯有對應欄位為 Oracle CRM On Demand 中頁面版面配置的一部份，才能匯入 vCard 檔案屬性。
- 您只能將副檔名為 .vcf 的檔案匯入 Oracle CRM On Demand。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 vCard 檔案 \(頁數 248\)](#)
- [匯入 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)
- [將聯絡人另存為 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)

匯入 vCard 檔案

本主題說明如何藉由匯入您電腦的 vCard 檔案來將聯絡人匯入 Oracle CRM On Demand。

備註：您只能將副檔名為 .vcf 的檔案匯入 Oracle CRM On Demand。

匯入 vCard 檔案

- 1 在聯絡人首頁或者任何聯絡人詳細資料或清單頁面上，按一下「匯入 vCard」。
- 2 在「匯入 VCard」頁面中，按一下「瀏覽」來尋找您要匯入至 Oracle CRM On Demand 的 vCard，然後將其選取。
- 3 按一下「匯入 vCard」。
新的「聯絡人詳細資料」頁面隨即開啟，內容包含 vCard 檔案的聯絡人詳細資料。
- 4 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 vCard 檔案 \(頁數 248\)](#)
- [在 Oracle CRM On Demand 中匯入 vCard 檔案時的考量 \(頁數 249\)](#)
- [將聯絡人另存為 vCard 檔案 \(頁數 250\)](#)

將聯絡人另存為 vCard 檔案

本主題說明如何將 Oracle CRM On Demand 的聯絡人另存為 vCard 檔案。

將聯絡人另存為 vCard 檔案

- 1 選取您要另存為 vCard 檔案的聯絡人。
如需選取聯絡人的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面中，按一下標題列上的「另存為 vCard」按鈕。
視您的瀏覽器設定而定，您可能會被要求指定位置以儲存 vCard 檔案。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 vCard 檔案 \(頁數 248\)](#)
- [在 Oracle CRM On Demand 中匯入 vCard 檔案時的考量 \(頁數 249\)](#)

匯入 vCard 檔案 (頁數 250)

關於常用聯絡人清單

「常用聯絡人」清單是您「常用記錄」清單的子集。此清單僅會顯示您加入至常用記錄的聯絡人記錄。視您的公司設定與角色設定，「常用聯絡人」清單可能可於 **Oracle CRM On Demand** 中的下列位置中取得：

- 「聯絡人首頁」的「聯絡人清單」區段。

備註：如果「聯絡人首頁」的「聯絡人清單」區段中預設未使用「常用聯絡人」，則您可能可以將其加入至「聯絡人清單」區段中會顯示的清單集中。如需有關變更清單集的資訊，請參閱[變更記錄類型的清單集 \(頁數 118\)](#)。

- 「查尋」視窗中的清單集，您可在其中搜尋聯絡人。
- 「聯絡人首頁」或「我的首頁」的「常用聯絡人」區段。

「常用聯絡人」區段最多會顯示 10 個您已加入至常用記錄的聯絡人名稱。「常用聯絡人」區段中的聯絡人順序取決於這些聯絡人被加入至常用記錄的日期，而非建立聯絡人記錄的日期。聯絡人會依日期以遞減順序列出，而您最近加入至常用記錄的聯絡人會顯示在清單的最上方。您可以從「常用聯絡人」區段中按一下「顯示完整清單」，來開啟常用聯絡人的完整清單。

備註：管理員會決定「常用聯絡人」區段是否可供顯示於「聯絡人首頁」、「我的首頁」或同時顯示於這兩個首頁中。若「常用聯絡人」區段並未顯示於「聯絡人首頁」或「我的首頁」上，則您可能可以將其加入至首頁中。如需有關個人化首頁的資訊，請參閱[變更首頁版面配置 \(請參閱 變更首頁配置 頁數 646\)](#)。

您在「常用聯絡人」清單頁面上開啟「常用聯絡人」清單時，該清單會顯示常用聯絡人的名稱與您將這些聯絡人加入至常用記錄的日期。依預設，清單會依您將聯絡人加入至常用記錄的日期來排序，您最近加入至常用記錄的聯絡人會顯示在清單的最上方。您可以變更清單的排序順序並搜尋清單中的記錄，但無法在清單中顯示其他欄位或新增其他欄位作為清單篩選的條件。

您加入至常用記錄的任何聯絡人都會顯示於您的「常用記錄」清單與「常用聯絡人」清單。您的「常用記錄」清單中最多可以有 100 筆記錄。如果您的「常用記錄」清單中已有 100 筆記錄，且如果您將另一筆記錄加入至您的常用記錄中，則「常用記錄」清單中最舊的記錄會從清單中捨棄，以讓新的記錄能夠加入。若從「常用記錄」清單中捨棄的記錄為聯絡人，則該聯絡人便不會再顯示於您的「常用記錄」清單或「常用聯絡人」清單中，即使「常用聯絡人」清單所包含的記錄數少於 100 筆。

下表說明可以在「常用聯絡人」清單頁面執行的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
新增新的聯絡人	按一下「新建」。 備註： 您從「常用聯絡人」頁面建立聯絡人時，新聯絡人不會自動加入至您的「常用聯絡人」清單。若您要將新聯絡人加入至「常用聯絡人」清單，則您必須在該新聯絡人的「詳細資料」頁面中按一下「新增至我的最愛」圖示。
篩選清單	使用「依字母搜尋」控制項與「快速篩選」欄位來篩選清單，以協助您尋找想要的記錄。如需有關使用「依字母搜尋」控制項與「快速篩選」欄位的資訊，請參閱 篩選清單 (頁數 113) 。
排序常用聯絡人清單	按一下清單中的資料欄標題。依預設，清單會依您將聯絡人加入至常用記錄的日期來排序，您最近加入至常用記錄的聯絡人會顯示在清單的最上方。
從常用聯絡人清單中移除記錄	在您所要移除記錄的資料列中，按一下「移除」連結。您從「常用聯絡人」清單中移除聯絡人時，該聯絡人也會從您的「常用記錄」清單中移除，但不會從 Oracle CRM On Demand 中刪除。

執行此任務	遵循下列步驟
顯示常用聯絡人的詳細資料	按一下聯絡人的名稱，以顯示該聯絡人的「聯絡人詳細資料」頁面。
變更顯示在記錄「首頁」上，以及在選擇清單中的清單集。	如需有關變更清單集的資訊，請參閱 變更記錄類型的清單集 (頁數 118) 。

將聯絡人連結至多個客戶

您可以連結聯絡人至多個客戶。若要執行此任務，您的「聯絡人詳細資料頁面」版面配置必須包含「客戶」相關資訊。如需有關變更頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)。

追蹤聯絡人之間的關係

當您要追蹤聯絡人之間的關係時，請將資訊儲存在「聯絡人關係」頁面中。例如，您可能要追蹤有影響力的關係，例如，這個聯絡人的個人關係、業務關係，以及產業同儕。

若要執行這項作業，請先連結您要追蹤關係的聯絡人至此聯絡人記錄(您可以連結的聯絡人數目不限)，然後定義關係，並新增其他任何相關的資訊。

附註：追蹤關係功能不是標準版本 Oracle CRM On Demand 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

附註：公司管理員可以建立自訂欄位，以儲存聯絡人關係的相關額外資訊，以及將自訂欄位新增至「聯絡人關係編輯」頁面配置。然後，具有聯絡人關係記錄存取權的使用者就可以檢視與更新自訂欄位中的資訊。

開始之前。為您要連結至此聯絡人的每個人員建立聯絡人記錄。

追蹤聯絡人之間的關係

1 選取聯絡人。

如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人關係」區段，然後執行下列其中一項作業：

- 若要連結聯絡人，請按一下「新增」。
- 若要更新資訊，請在現有聯絡人的列中按一下「編輯」連結。

3 在「聯絡人關係編輯」頁面上輸入所需資訊。

下表將描述追蹤聯絡人間關係的部份欄位。

欄位	註解
相關聯絡人	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客聯絡人。這是必要欄位。
角色	選取定義聯絡人間關係的選項。 預設值是：「未指定」、「小孩」、「律師」、「配偶」、「會計師」、「助理」、「投資者」、「銀行家」、「同住者」、「下屬」、「上司」、「友人」、「競爭者」、「親戚」或「代理人」。您的公司管理員可以變更或新增值至下拉式清單。

欄位	註解
反轉角色	選取定義連絡人間反轉關係的選項。 預設值是：「未指定」、「小孩」、「律師」、「配偶」、「會計師」、「助理」、「投資者」、「銀行家」、「同住者」、「下屬」、「上司」、「友人」、「競爭者」、「親戚」或「代理人」。您的公司管理員可以變更或新增值至下拉式清單。
開始日期	預設值是今天的日期。您可以使用這個欄位記錄連絡人間關係的開始日期。
結束日期	使用這個欄位記錄連絡人間關係的到期日。

根據聯絡人追蹤收益

您可以追蹤每一個聯絡人的收益資訊，這可以讓您公司根據聯絡人收益進行預測。若要執行這項作業，請將收益記錄新增至聯絡人。

附註：收益追蹤功能不是標準版本 Oracle CRM On Demand 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

將收益記錄新增至聯絡人可讓您：

- 追蹤每個聯絡人的產品、產品分類，或已預測收益
- 根據聯絡人收益進行公司的預測

如果公司根據聯絡人進行預測，則預測中只包含符合下列標準的記錄：

- 聯絡人收益記錄的狀態必須為「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。
- 聯絡人的收益記錄必須已選取「預測」欄位。
- 收益記錄不可連結至機會。

開始之前。您的公司必須告知您，公司要使用的預測方法。公司可以根據機會、機會產品、客戶、聯絡人收益或產品數量來預測收益，但只能使用其中一項進行預測。公司的預測方法決定您在新增收益記錄至聯絡人時所必須填入的欄位

新增收益至聯絡人

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「收益」區段並執行下列其中一項作業：
 - 若要連結收益記錄，請按一下「新增」。
 - 若要更新收益資訊，請按一下現有收益記錄旁的「編輯」連結。
- 3 在「收益編輯」頁面上填好「收益欄位」，請參閱[根據客戶追蹤收益 \(頁數 236\)](#)。

附註：如果您公司不使用聯絡人收益進行預測，最好是讓「收益」頁面上的「預測」核取方塊保留為空白。

- 4 儲存記錄。

新增推薦

您可以將推薦新增至聯絡人記錄，當您建立新推薦時，該記錄會儲存為新的潛在客戶記錄。

附註：推薦功能不是標準版本 Oracle CRM On Demand 的一部份，因此您的公司可能無法使用。

新增推薦

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「推薦」區段，然後按一下「新建」。
- 3 在「推薦編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
- 4 儲存記錄。
新增推薦會預設為顯示「符合資格」狀態。

追蹤聯絡人興趣

您可以追蹤聯絡人熱衷的產品、服務或嗜好，例如共同基金或高爾夫球。

附註：聯絡人興趣功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

追蹤聯絡人興趣

- 1 選取聯絡人。
如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人興趣」區段，然後按一下「新增」。
- 3 在「聯絡人興趣」頁面上，填入所需的資訊。
- 4 儲存記錄。

分析聯絡人

「聯絡人首頁設定」的「聯絡人分析 (依客戶)」區段會顯示圖表，讓使用者依客戶標準分析聯絡人總數，例如「地區」、「州/省」或「產業」。有了這項資訊，使用者就可以了解其聯絡人分佈狀況，並且識別商機或弱勢區域。

在「聯絡人首頁設定」的這個區段中，您可以將滑鼠指標放在圖表上來查看特定資訊、按一下區隔來檢閱詳細報表，或變更下拉式清單中的分類來從其他觀點檢視相同資料。

追蹤最佳電訪時間

若要記錄與追蹤拜訪聯絡人 (通常是醫師或其他醫療保健提供者) 的最佳時間，請完成下列程序以新增最佳聯絡時間。建立此記錄可讓您追蹤聯絡人何時會在指定地址提供服務。

聯絡人記錄可包含零或多個最佳拜訪時間，可具有許多地址，而每一地址中可能包含零或多個最佳拜訪時間。聯絡人拜訪中必須至少選取一個地址，且必須向選定地址目標聯絡人的業務代表顯示最佳拜訪時間的相關資訊。

備註：您可能需要將「最佳聯絡時間」區段新增至「聯絡人詳細資料」頁面或「聯絡人拜訪詳細資料」頁面。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱[變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。如果「最佳聯絡時間」區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡公司管理員。

備註：「最佳聯絡時間」功能只在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可用。

追蹤最佳聯絡時間

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上捲動至「最佳聯絡時間」區段，並按一下「新建」。
- 2 完成下表中所描述的欄位。

欄位	描述
日期	預計電洽的日期，例如星期一。請使用選擇清單選取日期(必要)

欄位	描述
開始時間	預計電洽的開始時間，例如 11:00 a.m. (必要)。
結束時間	預計電洽的結束時間，例如 1:00 p.m. 或 13:00(必要)
註解	電洽的說明。
地址	聯絡人的地址。使用「查閱」選取器選擇地址(必要)

3 儲存記錄。

當您建立聯絡人的最佳聯絡時間，Oracle CRM On Demand 也會將此聯絡時間新增至聯絡人之「聯絡電話詳細資料」頁面的「最佳聯絡時間」區段。您可以從「聯絡電話詳細資料」頁面追蹤 (但不能建立) 最佳聯絡時間記錄。

4 若要更新最佳聯絡時間的欄位，請在「聯絡人詳細資料」頁面中對於最佳聯絡時間記錄按一下「編輯」。

您可以藉由在「聯絡人詳細資料」頁面的「最佳聯絡時間」區段中，按一下任何記錄上的「日期」欄位，來檢視最佳聯絡時間詳細資料。

新增聯絡人州執照

執行醫療業務的執照用於驗證銷售代表 (例如藥商銷售代表) 給聯絡人 (例如醫師) 的採樣簽名。醫師必須具備可在該州執行醫療業務的有效執照。聯絡人州執照記錄會取得聯絡人 (通常為醫師) 的執照資訊。

若要新增聯絡人的州執照記錄，請完成下列程序。

附註：如果在您的「聯絡人詳細資料」頁面上看不到「聯絡人州執照」的相關項目區段，請依照自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083) 中的描述新增相關項目區段，或與您的公司管理員聯絡。此功能只能在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用。

新增聯絡人州執照

1 在「聯絡人詳細資料」頁面上捲動至「聯絡人州執照」區段，並按一下「新建」。

2 完成下表中的欄位並儲存記錄。

欄位	描述
聯絡人	此州執照記錄的聯絡人，通常是醫師或藥商代表。請使用「工作簿」選取器選擇聯絡人。
駕照號碼	聯絡人的執照號碼，例如 PS4231732(必要)。
州/省	與執照號碼相關聯的美國州或轄區。使用選擇清單選取州，例如 NJ 代表紐澤西。 附註： 如果您的轄區不是美國，則不需要此欄位。
到期日	執照到期的日期 (MM/DD/YYYY)，例如 10/31/2009。按一下行事曆圖示選取到期日。
狀態	執照的狀態 (有效或失效)。請使用選擇清單選擇狀態。

關於封鎖的聯絡人

如果您的公司要防止某位聯絡人接收所有產品的任何資訊、樣品或促銷項目，您的公司管理員必須封鎖聯絡人。若聯絡人被封鎖，您在執行下列任何動作時，會收到錯誤訊息：

- 為聯絡人建立新的聯絡人電訪
- 提交聯絡人的現有聯絡人電訪記錄
封鎖聯絡人前，聯絡人電訪可能已計劃或進行中。若在提交聯絡人電訪前已經封鎖聯絡人，則您無法提交聯絡人電訪。
- 將聯絡人新增為客戶電訪出席者
- 若已封鎖的聯絡人是客戶電訪的主要聯絡人，提交現有的客戶電訪記錄
封鎖電訪的主要聯絡人前，客戶電訪可能已計劃或進行中。若在提交客戶電訪前已經封鎖主要聯絡人，只要您指定一個於該電訪未遭到封鎖的替代主要聯絡人，即可提交客戶電訪記錄。

如需有關封鎖聯絡人的資訊，請參閱[封鎖聯絡人 \(頁數 256\)](#)。

封鎖聯絡人

在聯絡人記錄的「封鎖原因代碼」欄位選取一個值，即可封鎖聯絡人。系統預設提供下列欄位值，但您的公司可以新增自訂欄位值：

- **業務**。由於高層的商業決策，阻擋聯絡人收到產品資訊與產品樣品。
- **隱藏**。由於某個商業決策限制，不讓聯絡人看到所有產品集，因此阻擋聯絡人收到產品資訊與產品樣品。
- **不出貨**。由於某個商業決策不允許運送產品給醫師，因此阻擋聯絡人收到產品資訊與產品樣品。
- **HR**。由於某個人力資源決策不允許與醫師共用產品，因此阻擋聯絡人收到產品資訊與產品樣品。
- **法律**。由於聯絡人的法律審查結果，因此阻擋聯絡人收到產品資訊與產品樣品。

如需有關新增自訂欄位值的資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。如需有關封鎖聯絡人後之情況的資訊，請參閱[關於封鎖的聯絡人 \(頁數 256\)](#)。

開始之前。您角色的「聯絡人詳細資料」頁面版面配置必須具有「封鎖原因代碼」欄位。如需有關新增欄位至頁面版面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。

封鎖聯絡人

- 1 選取您要封鎖的聯絡人。
如需有關選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「聯絡人編輯」頁面上的「封鎖原因代碼」欄位中，選取適當的代碼。
- 4 儲存變更。

關於根據聯絡人封鎖產品

這是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有的功能。您的公司管理員可以指定要封鎖的聯絡人，阻擋其收到一或多個產品的資訊、樣品或促銷項目。您可以在「聯絡人詳細資料」頁面的「封鎖的產品」相關資訊區段中，檢視唯讀清單中已對聯絡人封鎖的產品。您無法在「聯絡人詳細資料」頁面的「封鎖的產品」相關資訊區段中新增、更新、移除或刪除封鎖的產品記錄。

附註：如果「封鎖的產品」相關資訊區段沒有顯示在您的「聯絡人詳細資料」頁面上，則按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將該區段加入您的頁面版面配置中。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

如需有關根據聯絡人封鎖產品的詳細資訊，請參閱[封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)。

使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件

業務代表可以使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和其附加產品 Oracle Eloqua Engage，以個別方式或清單形式將行銷電子郵件傳送給顧客聯絡人和潛在客戶。因為是透過 Oracle Eloqua Engage 傳送電子郵件，所以您可以追蹤電子郵件，並據以進行潛在客戶評分與資格認定，同時查看收件者是否已開啟電子郵件。如需 Oracle Eloqua Engage 的詳細資訊，請參閱 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 網站](#)。

附註：您的公司必須購買必要授權才能使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage。Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage 兩者均為 Oracle CRM On Demand 的獨立授權產品。

對於已在「聯絡人或潛在客戶詳細資料」頁面上選取「不希望收到電子郵件」核取方塊的聯絡人或潛在客戶，Oracle CRM On Demand 不會將任何電子郵件地址傳送給 Oracle Eloqua Engage。您在 Oracle CRM On Demand 中所建立的任何新聯絡人或潛在客戶均可在與 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 同步化後，收到來自 Oracle Eloqua Engage 的行銷電子郵件。Oracle Eloqua Engage 會遵守您套用至聯絡人或潛在客戶的任何選擇退出設定，例如讓聯絡人取消訂閱，不再收到行銷電子郵件或類似的客戶溝通。唯有在您已於 Oracle CRM On Demand 中清除「不希望收到電子郵件」設定，且聯絡人或潛在客戶已如 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 所記錄選擇加入或訂閱電子郵件客戶溝通時，該聯絡人或潛在客戶才會收到電子郵件客戶溝通。

可從清單傳送的電子郵件數限制

您每次可傳送的電子郵件數存有限制。當 Oracle CRM On Demand 從清單傳送電子郵件，傳送的電子郵件數將以您在 Oracle CRM On Demand 中目前檢視之頁面上所顯示的記錄數為限。如果您的清單是設成顯示 25 列，但整個清單中有 100 筆記錄，則在您按一下「透過 Engage 傳送電子郵件」時，Oracle CRM On Demand 會傳送 25 筆記錄，因為目前頁面僅顯示該數量。此外，瀏覽器會將 Oracle CRM On Demand 在 URL 中傳遞給 Oracle Eloqua Engage 的參數長度限制為 2048 個字元。如果 URL 中的地址清單內容超過 2048 個字元，您將會收到錯誤訊息，要求您減少清單中的記錄筆數。對於 Microsoft Internet Explorer 瀏覽器，URL 總長度將以 2000 個字元為限。假設電子郵件的平均長度為 25 個字元，則建議每次最好不要傳送超過 40 封電子郵件，以免達到此類瀏覽器限制。在實務上，每次從清單傳送 25 封電子郵件最為適宜。

開始之前。您的使用者角色須包含 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 整合權限。若此權限並未為您的角色啟用，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。此外，您的管理員還必須設定電子郵件遞送，如[使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送 \(頁數 1612\)](#)中所述。您還必須具有登入認證，如為 Oracle Eloqua Engage 設定的「公司」、「使用者名稱」和「密碼」。

使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件

- 1 瀏覽至「聯絡人詳細資料」、「聯絡人清單」、「潛在客戶詳細資料」或「潛在客戶清單」頁面。
- 2 在「詳細資料」或「清單」頁面的頂端，按一下「透過 Engage 傳送電子郵件」。

如果在「聯絡人或潛在客戶詳細資料」頁面上勾選「不希望收到電子郵件」核取方塊，則當您從「詳細資料」頁面按一下「透過 Engage 傳送電子郵件」時，會收到訊息指出已選取「不希望收到電子郵件」欄位，且聯絡人或潛在客戶將不會收到電子郵件。如果在「清單」頁面中按一下「透過 Engage 傳送電子郵件」，則唯有在「聯絡人清單」或「潛在客戶清單」中的所有記錄皆已勾選「不希望收到電子郵件」核取方塊時，您才會收到此訊息。

如果並未植入「聯絡人或潛在客戶詳細資料」頁面上的「電子郵件」欄位，則當您從「詳細資料」頁面按一下「透過 Engage 傳送電子郵件」時，會收到警告訊息指出必須植入「電子郵件」欄位才可繼續。如果在「清單」頁面中按一下「透過 Engage 以清單形式傳送電子郵件」，則 Oracle CRM On Demand 只會傳送「聯絡人清單」或「潛在客戶清單」中已將「電子郵件」欄位設為 Oracle Eloqua Engage 的記錄。

- 3 在 Oracle Eloqua Engage 的登入畫面中，輸入您的認證，然後按一下「登入」。

提示：按一下「記住我」即可避免每次存取 Oracle Eloqua Engage 時都要輸入認證。

- 4 在選取範本視窗中，選取您的行銷電子郵件範本名稱。

Oracle Eloqua Engage 將「電子郵件」欄位填入 Oracle CRM On Demand 之聯絡人或潛在客戶的電子郵件地址插入至電子郵件的「收件者：」欄位。

- 5 檢閱 Engage 視窗中的電子郵件內容，並視需要來將內容個人化。

6 若要傳送電子郵件，請按一下 **Engage** 視窗中的「傳送」。

相關主題

如需行銷電子郵件的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送 \(頁數 1612\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 網站](#)

聯絡人欄位

您可以使用「聯絡人編輯」頁面來加入聯絡人或更新現有聯絡人的詳細資料。「聯絡人編輯」頁面會顯示一組完整的聯絡人欄位。

提示：您也可以在「聯絡人清單」頁面和「聯絡人詳細資料」頁面上編輯聯絡人資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要聯絡人資訊	
客戶	聯絡人所連結的客戶。 附註： 您可以將一位聯絡人連結至多位客戶。如需詳細資訊，請參閱 將聯絡人連結至多位客戶 (請參閱 將聯絡人連結至多個客戶 頁數 252) 。
電子郵件	聯絡人的電子郵件地址。如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱 關於電子郵件地址中的特殊字元 (頁數 54) 。
選擇加入	用於美國與歐洲，表示客戶已經明確選擇參加資訊共用或行銷客戶通訊。
選擇退出	用於美國和歐洲，表示顧客已經明確選擇不允許共用其資訊或已經選擇不要收到行銷客戶溝通。
聯絡人詳細資料	
聯絡人類型	聯絡人類型，例如準客戶、合格潛在客戶、客戶、合作夥伴、保戶及競爭者。 「保戶」值為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。 附註： 如果您在此欄位中選取「保戶」值，則「保戶日期起自」欄位會自動填入目前日期。
部門	聯絡人部門的名稱。
經理	聯絡人經理的名稱。
潛在客戶來源	聯絡人的潛在客戶來源，如廣告、直效行銷郵件、電子郵件、網站及其他。

欄位	描述
來源宣傳活動	產生聯絡人的宣傳活動。如果聯絡人是透過潛在客戶轉換程序所建立，此欄位會從潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位自動填入。如果聯絡人是由使用者所建立，使用者就可以在此欄位中輸入資訊。
助理姓名	聯絡人助理的名稱。
助理電話號碼	聯絡人助理的電話號碼。
私人	表示此聯絡人是私人而且無法供其他使用者檢視。
不希望收到電子郵件	表示此聯絡人不想要收到電子郵件。
學歷	預設值為「PHD」、「M.D.」、「D.O.」、「MBA」、「RN」、「R.T.」、「註冊的藥師」、「科學碩士」、「牙醫」、「LPN」和「公共健康碩士」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
市場潛值	預設值為「高」、「中」和「低」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
電訪頻率	預設值為「無看診」、「1-2 次/年」、「3-4 次/年」和「>5 次/年」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
年度累計銷售	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
路線	預設值為「途程 1」、「途程 2」、「途程 3」和「途程 4」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
封鎖原因代碼	此欄位中的值指出聯絡人遭封鎖，無法收到所有產品的任何資訊、樣品或促銷項目。如需有關聯絡人封鎖功能的詳細資訊，請參閱 關於封鎖的聯絡人 (頁數 256) 與 封鎖聯絡人 (頁數 256) 。
上次電訪日期	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
最佳電訪時間	表示與聯絡人聯繫的每日最佳時間。預設值為「下午」、「清晨」、「晚間」、「傍晚」、「晨午」和「星期六」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
其他資訊	
客戶地址欄位	主要地址。繼承自連結至此聯絡人的客戶。唯讀。
聯絡人地址欄位	聯絡人的其他地址。 附註： 如果為您的公司設定共用的地址，則聯絡人地址為唯讀，並且會變更地址欄位以符合共用地址的需求。您公司的其他使用者可以檢視私人聯絡人的共用地址資料。如需有關共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。

欄位	描述
負責人	聯絡人記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 您可以透過「聯絡人團隊」或「客戶團隊」頁面與其他使用者共用聯絡人記錄。如需有關與其他使用者共用記錄的資訊，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 121)。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
描述	有關聯絡人的附加資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。
可用區段	
目前的投資組合	預設值為「積極的」、「一般」和「保守的」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
目標	預設值為「保本資金」、「收入」、「收入/成長」、「平衡」、「成長」、「積極成長」和「國際多元化」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
區隔	預設值為「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」和「超高資產淨值」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
經驗等級	預設值為「無」、「限制」、「良好」和「廣泛的」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
風險資料檔	預設值為「保守的」、「一般」及「積極的」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
主要目標	預設值為「子女教育基金」、「大學基金」、「新房」、「累積財富」、「不動產規劃」、「保留我的資產」和「退休」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
生涯重要事件	預設值為「婚姻」、「子女出生」、「退休」、「離婚」和「其他」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
預計投資期限	預設值為「短期」、「中期」和「長期」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
客戶分級	預設值為「金級」、「銀級」、「銅級」、「前 100 名」、「最高階層」、「中」和「低」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

欄位	描述
總負債	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總淨值	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總收入	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總資產	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總支出	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
信用評分	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
婚姻狀態	預設值為「單身」、「離婚」、「已婚」、「伴侶」、「分居」、「寡居」和「喪偶」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自有或租用	預設值為「自有」或「租用」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
房屋價值	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
稅率級次	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
顧客 ID	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
性別	預設值為「女性」和「男性」。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自由業	此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
保戶日期起自	會自動填入「聯絡人類型」設為「保戶」時的目前日期。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
推薦人	聯絡人的推薦人。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
合格日期	會自動填入保戶合格時的目前日期。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
狀態	聯絡人的狀態。預設值為有效、靜止檔或失效檔。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
職業	客戶的職業。此欄位是 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

機會

使用「商機」頁面可建立、更新及追蹤商機。**商機**是指可能有機會進行的銷售交易，可以包含在收益預測中。

您可以將合格的潛在客戶轉換成商機，藉以建立商機，也可以針對現有的客戶或聯絡人建立新的商機。

商機記錄可在您努力讓交易結案時，協助管理銷售業務進程。所有商機資訊都會顯示在單一位置並且連結至相關的潛在客戶、聯絡人和客戶資訊。這項資訊可讓您全盤掌握商機和顧客。

關於機會與預測

機會是指產生潛在收益的交易，當它到達銷售流程中的特定時間點時，便可包含在您的銷售預測中。若要將機會或產品收益記錄納入預測考量，記錄的結案日期必須在預測期間內，而且必須為預測參與者所擁有。預測期間和參與者是在預測定義中所決定。如需有關預測的詳細資訊，請參閱[預測](#) (頁數 278)。

備註：您的公司可以為不同的角色和機會類型設定不同的銷售程序。以機會類型為基礎的銷售程序優先於以使用者角色為基礎的預設銷售程序。建立機會時，您的使用者角色的預設銷售程序就會被指派給該機會。如果您選取具備已指派銷售程序的機會類型，該機會的銷售程序就會由所選的機會類型決定。

管理機會記錄的提示

在您努力讓交易結案時更新機會資訊有助於保持團隊通訊暢通並且確保預測和報表正確無誤。將「機會詳細資訊」頁面上的特定欄位保持在最新狀態特別重要：

- 「收益」、「結案日期」和「銷售階段」欄位對於追蹤業務進程記錄很重要，而且可用於趨勢分析和預測。
- 如果您的公司會根據機會進行預測，請針對機會記錄選取「預測」核取方塊，以便在銷售流程的適當時機將機會加入至預測收益。如果您的公司會根據產品進行預測，請改為針對連結的產品選取「預測」核取方塊。

銷售階段

每個銷售流程都是由特定階段所定義。每個銷售階段具有特定活動和可用項目，或是必須在機會進展到下一個銷售階段之前完成的任務。當您處理機會時，可以針對公司銷售循環中每個階段所明確定義的標準進行評估。

- 一旦符合標準時，請在機會記錄中更新「銷售階段」欄位。
- 機會記錄的「成功率」百分比欄位預設會顯示與為機會所選取之銷售階段相關的價值。您可以視需要變更這個值，以便有效反映處於該「銷售階段」的特定機會。但是，當銷售階段變更時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值，除非您使用「大量更新」功能變更銷售階段。如果您使用「大量更新」功能變更一或多個記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。
- 「預期收益」欄位會顯示幣別價值，而此值是根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算而得。這個數字會用於預測。
- 您可以更新「下一個步驟」欄位，以便反映銷售循環中下一個階段的標準。

關於搜尋與清單篩選中的銷售階段

您在搜尋準則與清單篩選中所能選取的銷售階段，是依下列方式決定：

- 在「動作」列「機會」記錄類型的目標搜尋中，如果「銷售階段」可供作為搜尋欄位，則您只能選取與您的使用者角色指定銷售程序相關聯的銷售階段，或預設銷售程序的銷售階段 (如果您的角色沒有指定的銷售程序)。即使「機會類型」欄位可作為「動作」列中的搜尋欄位，且您為搜尋作業選取了機會類型，可用的銷售階段並不受機會類型所限制。
- 在「機會」記錄類型的進階搜尋中，您可以選取存在於 Oracle CRM On Demand 中的任何銷售階段，來作為「銷售階段」欄位的篩選值。即使已為您的角色指定預設銷售程序，或者選取了機會類型作為搜尋篩選條件，可用的篩選值並不侷限於特定銷售程序的銷售階段。
- 設定「機會」記錄類型的清單篩選時，您可以選取存在於 Oracle CRM On Demand 中的任何銷售階段，來作為「銷售階段」欄位的篩選值。即使已為您的角色指定預設銷售程序，或者選取了機會類型作為清單篩選條件，可用的篩選值並不侷限於特定銷售程序的銷售階段。

預測

當 Oracle CRM On Demand 產生預測時，它會根據您的預測方法來決定要加入的記錄、欄位和資料。如果符合特定條件，它就會在預測中加入這些記錄：

- **結案日期：**Oracle CRM On Demand 會確認機會或產品收益記錄的結案日期是否落在預測期間內：
 - 如果您的公司是根據機會來預測收益，則機會記錄 (單獨或連結至產品) 一定會列出落於預測期間內的結案日期。
 - 如果您的公司是根據產品來預測收益，則產品收益記錄一定會列出落於預測期間內的結案日期。

- **預期收益：**Oracle CRM On Demand 會計算預期收益預測資料，如下所示：

為機會或產品收益記錄中的「預期收益」欄位計算總計，並且在「預測」記錄的「預期收益」欄位中顯示總計。

備註：若要讓機會預期收益能確實根據機會產品反映預期收益，必須在公司資料檔中選取「產品成功率平均已啟用」選項。啟用產品成功率的平均功能可確保計算時都會考慮每筆產品收益記錄的成功率百分比 (記錄在「成功率」欄位中)。此外，除非已在公司資料檔中選取「啟用自動更新機會總計」選項，否則您必須按一下「更新機會總計」按鈕才能更新機會的預期收益。如需有關更新機會總計的詳細資訊，請參閱連結產品至機會 (請參閱 [將產品連結至機會](#) 頁數 268)。

- **業務進程：**Oracle CRM On Demand 會計算業務進程預測資料，如下所示：針對預測期間內所有預期交易，計算其中機會或產品收益記錄中的「收益」欄位總計 (不管狀態為何)，並且在「預測」記錄的「業務進程」欄位中顯示該總計。

附註：若為循環產品收益，則只加入與預測期間相關的收益金額，而不會加入產品總收益。

- **預測：**Oracle CRM On Demand 會從已選取「預測」核取方塊的記錄中擷取「收益」欄位資料，並且在預測記錄的「預測」欄位中顯示總計：

- 如果您的公司是根據機會來做預測，這時就會包含已選取「預測」核取方塊的機會記錄。
- 如果您的公司是根據產品來做預測，這時就會包含已選取「預測」核取方塊的產品收益記錄。

附註：「預測」標記表示機會結案的成功率很高。因此，若有選取此標記，對應的收益就會包含在您的預測收益總計中。

「預測」標記不會決定機會或產品收益記錄是否要成為整體預測記錄的一部分。

- **已結收益：**Oracle CRM On Demand 會從「結案-得標」銷售階段的記錄中擷取「收益」欄位資料，並且在「預測」記錄的「已結收益」欄位中顯示總計：

- 如果您的公司是根據機會來做預測，這時就會包含結案日期在預測期間內的机会記錄。
- 如果您的公司是根據產品來做預測，這時就會包含開始/結案日期在預測期間內的产品收益記錄。

附註：若為循環產品收益，則只加入與預測期間相關的收益金額，而不會加入產品總收益。

使用機會首頁

「機會首頁」是管理機會的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「機會首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立機會

您在「最近檢視的機會」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立機會。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46)與[機會欄位](#) (頁數 276)。

使用「機會清單」

「機會清單」區段會顯示一些篩選出的清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些機會標準清單。

機會清單	篩選
所有機會	您可以檢視的所有機會
所有已結的機會	「銷售階段」欄位設定為「已結案/得標」的機會。
所有大型機會	收益大於 100,000 的機會
最近建立的機會	您可以檢視的所有機會 (依照建立日期排序)
最近修改的機會	您可以檢視的所有機會 (依照修改日期排序)
我的預測機會	已選取「預測」核取方塊的機會
我的機會	「負責人」欄位中為您的姓名的機會
我的最佳機會	您負責的機會中，「優先順序」欄位設定為「高」的機會
我最近建立的機會	您建立的所有機會，依照建立日期排序
我最近修改的機會	您修改過的所有機會，依照建立日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

正在檢視最近檢視的機會

「我最近檢視的機會」區段顯示您最近檢視的機會。

使用機會任務

「我的未結案機會相關任務」區段會顯示已經指派給您的任務 (依序依照到期日及優先順序排序)。到期日及優先順序由您或經理設定。任務優先順序 (例如「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」) 是以箭頭表示：向上箭頭代表高優先順序，無箭頭代表中優先順序，向下箭頭代表低優先順序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- 若要檢閱任務，請按一下「主題」連結。
- 若要檢閱與任務相關的機會，請按一下機會名稱。
- 若要展開任務清單，請按一下「顯示完整清單」。

使用報表分析業務進程

「機會首頁」上可能會顯示一個或多個報表區段。公司管理員可指定要在此頁面上顯示哪些報表區段。在 **Oracle CRM On Demand** 標準版當中會顯示「本季業務進程分析」區段，該區段會以圖表格式顯示季度業務進程分析。如需關於使用「本季業務進程分析」區段的詳細資訊，請參閱[分析業務進程 \(頁數 272\)](#)。

將區段加入至「機會首頁」

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將額外區段加入至「機會首頁」，可新增哪些區段則取決於公司管理員開放在「機會首頁」上顯示的區段。

將區段加入至「機會首頁」

- 1 在「機會首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「機會首頁配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理機會

若要管理機會，請完成下列任務：

- [重新指派機會 \(頁數 265\)](#)
- [追蹤機會的合作夥伴與競爭者 \(頁數 266\)](#)
- [存取銷售流程指導 \(頁數 267\)](#)
- [將產品連結至機會 \(頁數 268\)](#) (允許追蹤產品收益)
- [分析業務進程 \(頁數 272\)](#)
- [從機會建立特殊定價申請 \(頁數 272\)](#)
- [指定上階與下階機會 \(頁數 272\)](#)
- [從機會建立交易註冊 \(頁數 273\)](#)
- [在團隊成員間劃分機會收益 \(頁數 274\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#) (允許將產品連結至機會作為資產)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [使用評估問卷底稿 \(頁數 140\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於銷售階段與大量更新功能 \(頁數 275\)](#)
- [使用 Oracle Social Network \(頁數 355\)](#)

重新指派機會

如果您的存取層級允許您這麼做，您可以變更機會記錄的負責人或主要自訂工作簿，以手動重新指派機會。

附註：視您的公司管理員為「機會」記錄類型設定的記錄所有權而定，您可以將機會記錄指派給負責人或主要自訂工作簿之一，但是您無法將機會記錄同時指派給負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「機會」記錄類型，則您也可以選取要求上的「重新指派機會」核取方塊，將機會重新指派給新的負責人。

重新指派機會

- 1 選取您要重新指派的機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「機會編輯」頁面上執行下列其中一項作業：
 - 在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，然後在「查閱」視窗中選取其他使用者或工作簿。
 - 選取「重新指派機會」核取方塊觸發指派管理程式，以重新指派機會。

附註：指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

- 4 儲存變更。

附註：重新指派記錄的處理時間可能會由於公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數目，以及目前系統的負載等因素而不同。

追蹤機會的合作夥伴與競爭者

Oracle CRM On Demand 提供讓您能夠追蹤有關機會之合作夥伴或競爭者資訊的區域。例如，您可能要追蹤您為機會 XYZ 進行交易的公司 (客戶)，或者您為機會 XYZ 而彼此競爭的公司 (客戶)。

若要執行這項作業，請先連結做為您合作夥伴或競爭者的客戶至機會記錄(您可以連結所需要的合作夥伴或競爭者，數目不限)，然後新增資訊至有關合作夥伴或競爭者的「機會合作夥伴」或「競爭者編輯」頁面，例如其長處和短處。

開始之前。為您想要連結至機會的每位合作夥伴或競爭者建立一筆客戶記錄。如需新增記錄的相關指示，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)。

追蹤機會的合作夥伴和競爭者資訊

- 1 選取機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，捲動至「機會合作夥伴」或「機會競爭者」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 若要連結客戶，請按一下「新增」。
 - 若要更新資訊，請按一下現有合作夥伴或競爭者旁邊的「編輯」連結。
- 3 在「機會合作夥伴」或「編輯機會競爭者」頁面上，輸入必要資訊。

下表說明追蹤合作夥伴或競爭者資訊的一些欄位資訊。

欄位	註解
機會合作夥伴	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此機會往來時的合作夥伴。這是必要欄位。

欄位	註解
機會競爭者	按一下「查閱」圖示，然後選取您要追蹤關係和資訊的客戶，它是與此機會往來時的競爭者。這是必要欄位。
角色	選取定義您的機會與此客戶之間關係的選項。
反轉角色	選取定義反轉關係或角色的選項。
開始日期	使用這個欄位記錄合作夥伴關係的開始日期，預設值是今天的日期。這是必要欄位。
結束日期	使用這個欄位，以記錄合作夥伴關係的到期日。
主要聯絡人	此機會的主要合作夥伴或競爭者聯絡人。

4 儲存記錄。

存取銷售流程指導

在每個商機的銷售階段，您的公司可能需要根據本身的慣常商務作法，收集特定的資訊。為了引導您完成資訊收集，您的公司管理員可以設定後續行動任務，要求您填入特定資訊，然後為您新增資訊，以便在每個銷售流程階段進行檢閱。

附註：您的公司可以為不同的角色和商機類型設定不同的銷售流程 (階段、成功率和指導資訊)。例如，如果有些銷售代表銷售的是產品，有些銷售的是服務，可能就會連結至不同的角色，結果就會在銷售流程指導中看到不同的銷售階段選項和不同的準則。

存取與銷售階段相關的指導資訊

1 選取機會。

如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「商機詳細資料」頁面上按一下「程序指導」按鈕。

3 檢閱「程序指導」頁面，取得您公司管理員所設定的資訊，並據以更新商機記錄。

提示：您可以滑鼠右鍵按一下「程序指導」頁面來列印資訊。

附註：如需進一步詳細資訊，請在「有用的資源」區段中任何附件的列中按一下「檢視」。

4 若要更新商機，請按一下「編輯」，然後修訂記錄資訊以符合指導指示。

5 儲存商機記錄。

6 當您更新「銷售階段」欄位時，應用程式會提示您填入必要欄位。而且，有些欄位可能已預設為特定值，但您可以更新這些欄位。

7 按一下「程序指導」視窗中的「關閉」。

如果公司管理員已經有設定，就會在您儲存記錄時，加入一些任務至此商機和此商機的已連結客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [設定銷售流程、類別及指導 \(頁數 1353\)](#)

將產品連結至機會

您可以將產品連結至機會，以便：

- 追蹤屬於此機會的產品
- 根據產品收益計算機會收益
- 以產品收益與產品數量做為公司預測的基礎

您建立機會時也可以將產品連結至機會。如果您公司的管理員已經啟用「機會編輯」頁面上的「儲存及新增產品」按鈕，您按一下「儲存及新增產品」按鈕即可儲存新機會記錄，並直接導覽至「產品收益編輯」頁面。如果您取消新增產品收益記錄，Oracle CRM On Demand 就會顯示先前已儲存之機會記錄的「機會詳細資料」頁面。

如果您的使用者角色至少具有下列其中一個權限，則您可以使用「大量更新」功能，來同時更新一組連結至機會的產品收益記錄中的值：

- 大量更新任何欄位
- 大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位

在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」區段中，以及「機會產品收益清單」頁面中 (在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」區段中，按一下「顯示完整清單」連結時即會開啟)，都有「大量更新」按鈕可供使用。

附註：如果您的使用者角色具有「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」權限，而沒有「大量更新任何欄位」權限，則您可透過「大量更新」功能加以更新的欄位集可能會受到限制。根據記錄類型指派給您使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置，您只能更新您可編輯的欄位。針對具有動態版面配置的記錄類型，在套用至該記錄的「詳細資料」頁面版面配置上，您只能更新記錄上您可編輯的欄位。如需「大量更新」功能的詳細資訊，請參閱更新記錄群組 (請參閱 [更新多組記錄](#) 頁數 125)。

關於更新機會總計

視您的公司設定而定，當您更新連結至機會的產品時，機會的收益與預期收益可能會自動更新。如果您的管理員在公司資料檔中選取「啟用自動更新機會總計」選項，則每當您變更連結至機會的產品時，該機會的收益與預期收益會自動更新。同理，當您將產品連結至機會或移除機會中的產品時，機會的收益與預期收益也會自動更新。

如果您的管理員未在公司資料檔中選取「啟用自動更新機會總計」選項，則當您更新連結至機會的產品時，機會的收益與預期收益並不會自動更新。反之，在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」相關資訊區段的標題列中，「更新機會總計」按鈕將可供使用。若要在變更連結至機會的任何產品後更新機會的收益與預期收益，您必須按一下「更新機會總計」按鈕。

為了使「更新機會總計」按鈕正確運作，「產品收益編輯」頁面上必須顯示並填入「數量」及「收益」欄位。您的管理員可以自訂您的頁面版面配置，讓這些欄位可供使用。

關於產品成功率平均

計算機會收益時，所執行的計算主要取決於是否啟用公司資料檔中的「產品成功率平均已啟用」選項，如下所述：

- 如果已經啟用「產品可能性平均已啟用」選項，Oracle CRM On Demand 就會使用所連結的產品來更新機會的「收益」欄位與「成功率」欄位。因此，「預期收益」會是透過所有連結產品的平均成功率計算而得。
- 如果未在公司資料檔中選取「產品成功率平均已啟用」選項，Oracle CRM On Demand 就會使用各連結產品的產品收益總計來更新機會的「收益」欄位。機會之「成功率」欄位中的值則不會更新。因此，「預期收益」是利用機會之「成功率」欄位中的現有百分比來計算。

備註：不論公司資料檔的「啟用自動更新機會總計」核取方塊設定為何，「預期收益」的計算方式均相同。

開始之前：

- 您的公司必須告知您它想要使用的預測方法。公司的預測方法會決定將產品連結至機會時，您必須選取的欄位。
- 若要更新一組記錄，您的使用者角色至少必須具有下列其中一個權限：「大量更新任何欄位」或「大量更新頁面版面配置上可用的可編輯欄位」。

將產品連結至機會

- 1 選取機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資訊」頁面上，向下捲動至「機會產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要連結產品，請按一下「新增」。
 - 若要更新產品資訊，請按一下現有產品旁的「編輯」連結。
- 3 在「機會產品編輯」頁面上，填入「數量」、「購買價格」和「結案日期」欄位。
- 4 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。
- 5 如果公司依據產品收益預測收益，且您想要將此產品收益記錄納入預測總收益或預測數量中，或是同時納入兩者中，請選取「預測」核取方塊。

備註： 如果公司依據機會而非產品來預測收益，則最好不要選取「機會產品收益」記錄上的「預測」核取方塊。

- 6 儲存記錄。

根據連結的產品收益計算機會收益

- 1 選取機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資訊」頁面上，捲動至「產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要連結產品，請按一下「新增」。
 - 若要更新產品資訊，請按一下現有產品旁的「編輯」連結。(如果已啟用內嵌編輯，您就可以編輯「機會詳細資訊」頁面上內嵌的「產品收益」欄位；如需在相關資訊區段中編輯欄位的詳細資訊，請參閱更新來自主要記錄的連結記錄 (請參閱 [從主要記錄更新連結的記錄](#) 頁數 102))。
- 3 在「機會產品收益編輯」頁面上，填寫「數量」、「購買價格」和「開始/結案日期」欄位。
- 4 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。
- 5 儲存記錄。
- 6 在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」區段中，如果「更新機會總計」按鈕可供使用，則按一下「更新機會總計」以更新機會總計。
這樣就會計算每個連結產品的產品收益總計，並且將它顯示在「機會」的「收益」和「預期收益」欄位中。

根據產品收益記錄進行公司的預測

- 1 選取機會。
如需選取機會的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資訊」頁面上，捲動至「機會產品收益」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要連結產品，請按一下「新增」。
 - 若要更新產品資訊，請按一下「編輯」(如果已啟用內嵌編輯，您就可以編輯「機會詳細資訊」頁面上內嵌的「機會產品收益」欄位。如需在相關資訊區段中編輯欄位的詳細資訊，請參閱更新來自主要記錄的連結記錄 (請參閱 [從主要記錄更新連結的記錄](#) 頁數 102))。
- 3 在「機會產品收益編輯」頁面上：
 - a 填入「數量」、「購買價格」和「開始/結案日期」欄位。
 - b 確認「開始/結案日期」欄位中的日期落在預測期間內，且記錄為預測參加者所擁有。
 - c 選取「預測」核取方塊，表示您想要讓此記錄資訊影響公司的預測。
 - d 如果產品呈現循環收益，請填寫「循環收益資訊」區段中的「頻率」和「期數」欄位。
- 4 儲存記錄。

備註：如果產品未售出，您可以更新相關聯的「開始/結案」日期，並取消選取產品的「產品收益」頁面上的「預測」核取方塊，以避免產品的收益加入公司預測中。或者，如果連結至機會的數項產品之一為保留狀態，您可以從機會移除該產品，並且為該產品建立另一個機會，避免其收益納入預測中。

更新一組機會產品收益記錄

- 在「機會詳細資料」頁面中，捲動至「機會產品收益」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 如果只要更新「機會產品收益」區段中目前所顯示的記錄，則按一下「大量更新」。
 - 若要更新超過「機會產品收益」區段中目前所顯示的記錄，可按一下「顯示完整清單」以開啟機會產品收益記錄清單，然後在「機會產品收益清單」頁面中按一下「大量更新」。

備註：在「機會產品收益清單」頁面中按一下「大量更新」時，只有「機會產品收益清單」頁面中目前所顯示的記錄可供更新。例如，如果您在「機會產品收益清單」頁面中僅顯示 10 筆記錄，則只有這 10 筆記錄可供您更新。在「機會產品收益清單」頁面中最多可顯示 100 筆記錄。如果清單中有超過 100 筆的記錄，則您可以重複此作業，直到更新所有記錄為止。
- 在步驟 1 中，清除您不想更新之記錄的核取方塊，然後按「下一步」。
- 在步驟 2 中，選取您要更新的欄位，然後針對該欄位輸入新的值。
您最多可以選取五個欄位以更新為新值。若要從欄位移除現有的值，請在步驟 2 中將「值」資料欄保留為空白。
- 按一下「完成」。

機會產品收益欄位

下表將描述產品收益的欄位資訊。管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

注意：如果您的公司會根據產品進行預測，您為產品收益輸入的資訊可能會影響其計算結果。

欄位	描述
主要產品資訊	
產品名稱	您只能選取公司管理員標示為「可訂購」的產品。當您將某項產品連結至這個機會時，系統就會從產品定義中複製這些欄位：產品類別、產品編號、類型、狀態和說明。
數量	顧客訂單的單位數目。若為循環產品，請輸入每個循環週期的產品數量。例如，如果您每月出貨 10 個印表機墨水匣，請在此輸入 10。
購買價格	產品價格。
收益	數量乘上購買價格。收益不可覆寫。此欄位會影響機會產品的預測。
產品類別	與產品定義一併帶入的類別。唯讀。
產品編號	與產品定義一併帶入的編號。唯讀。
類型	與產品定義一併帶入的類型。唯讀。
狀態	與產品定義一併帶入的狀態。唯讀。

欄位	描述
描述	有關產品的附加資訊。限制為 250 個字元。
循環收益資訊	
開始/結案日期	此日期是從機會的結案日期一併帶入。產品收益項目的此日期為預期的結案日期。循環產品的此日期為開始日期。若為結案日期在當月最後一天結束而開始日期是月中的循環產品，請針對完整循環價格加入一個記錄，而針對按比例分配的訂單加入另一個記錄。 例如：您從 5 月 15 日開始向公司供應紙張。之後，在今年年底之前的每月月底，您將出貨價值 \$500 美元的紙張。 針對月中的訂單，請加入具有下列值的產品記錄： 收益 = \$250 數量 = 1 針對循環的訂單，請加入具有下列值的第二個產品記錄： 收益 = \$500 數量 = 1 頻率 = 每月 期數 = 7 (6 月到 12 月)。
頻率	循環產品的頻率。 <i>雙週</i>這個詞代表每兩週一次。 如果您填入此欄位，則必須同時填入「期數」欄位。
期數	循環產品收益的期數。循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度會隨選取的頻率變更 (於「頻率」欄位中)。例如，如果您有每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。 備註：如果您填入此欄位，則必須同時填入「頻率」欄位。
銷售資訊	
銷售階段	唯讀。從機會一併帶入的銷售階段。
成功率	產品銷售具有成功結果的成功率。這個欄位中的初始值是從機會的「銷售階段」一併帶入。您可以視需要變更此值，以便有效反映特定產品。 當「銷售階段」變更時，根據預設，機會記錄之「成功率」欄位中的值就會顯示與新銷售階段相關的，但是系統不會覆寫產品之「成功率」欄位中的值。 備註：如果使用「大量更新」功能變更一或多個機會的銷售階段，則機會的「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。
預期收益	根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算的幣別價值。
客戶	連結至這個機會的客戶。唯讀。

欄位	描述
負責人	指派給這個機會的人員。預設值是機會負責人。之後若變更機會負責人，不會在此欄位中反映。 一般而言，負責人可以更新記錄詳細資料、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。不過存取層級可以調整，以便限制或擴增使用者的存取權。 此值會影響哪些記錄將納入預測以及您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 每個記錄都只有一位負責人。不過，您可以透過「機會團隊」或「客戶團隊」頁面，與其他使用者共用機會記錄。如需相關指示，請參閱 共用記錄 (團隊) (頁數 121) 。
預測	要在預測總計中包含這項產品的指標。

分析業務進程

在 Oracle CRM On Demand 標準版中，「機會首頁」的「本季業務進程分析」區段會以圖表格式顯示業務進程的每季分析。您可以使用此分析幫助您找出商機與挑戰。在「商機首頁設定」的這個區段中，將指標放在圖表上即可檢視特定的資訊，按一下區隔即可檢閱詳細的報表，或是變更下拉式清單中的分類以檢視不同的商機與收入分析報表。例如，您可以產生按照區域顯示商機數的分析。

您也可以執行下列任何作業：

- 使用此分析查看您的交易在銷售循環中的位置，如此就能在需要它時採取動作。
- 依照「各階段的平均天數」篩選，查看您的交易是否拖延以及於何處拖延。
- 依照「商機數量」篩選，查看您銷售循環的各階段有多少商機。
- 顯示各階段的交易清單，協助您專注在需要特別注意的地方。
- 移至「業務進程儀表板」，從歷史和比較觀點來了解整體績效。

從機會建立特殊定價申請

您可以從商機立特價要求。

附註：此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 中使用。

開始之前。在標準應用程式中，不會顯示商機特價要求。若要將此記錄加入「商機詳細資料」頁面中，您的公司管理員必須授予您的角色商機相關資訊唯讀存取權，然後您必須在「商機詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」連結，並將特價要求新增為「相關資訊」區段 (請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640))。

建立商機的特價要求

- 1 選取機會。
如需選取機會的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「商機詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價要求」相關資訊，並按一下「新建」。
- 3 在「特價產品詳細資料」頁面中，輸入必要資訊並儲存記錄。
如需欄位的詳細資訊，請參閱[特價產品欄位 \(頁數 401\)](#)。

指定上階與下階機會

您可以藉由指定上階/下階關係來表示機會階層 (例如具有多重元件的銷售機會)。您可以從下階機會建立上階機會，或從上階機會建立下階機會。

如果您刪除具有相關附屬機會的上階機會，則會刪除上階與下階記錄之間的關聯，但下階機會仍保留為有效記錄。下階機會記錄中仍會填入「上階機會外部唯一 ID」欄位，以便上階機會稍後從「刪除的項目」頁面中還原。

如果您將下階機會與新上階機會記錄產生關聯，則「上階機會 ID」、「上階機會」及「上階機會外部唯一 ID」欄位會填入新上階的值。如果還原原始上階記錄，並不會與下階記錄重新產生關聯。

如果刪除單一下階機會，上階機會與任何其他下階機會仍保留為有效記錄，且刪除的下階機會會移至「刪除的項目」頁面。刪除的下階機會不再顯示於上階機會的「附屬機會」相關資訊清單，但刪除的下階機會記錄中仍會填入「上階機會 ID」、「上階機會」及「上階機會外部唯一 ID」欄位值。

下列程序說明如何指定上階與下階機會：

若要指定上階機會

- 1 選取某個機會作為下階機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「機會編輯」頁面上，按一下「上階機會」欄位旁的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，選取或建立上階機會。
- 5 儲存記錄。

若要指定下階機會

- 1 選取某個機會作為上階機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，捲動至「子機會」區段並按一下「新增」。
- 3 在「機會編輯」頁面中，建立下階機會。
- 4 儲存記錄。

若要移除或刪除機會階層

- 1 選取下階機會。
如需有關選取機會的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「上階機會」欄位中，刪除目前的值、輸入新值，或使用「查閱」圖示來選擇新值。
- 4 儲存記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [尋找記錄 \(頁數 66\)](#)
- [機會欄位 \(頁數 276\)](#)

從機會建立交易註冊

您可以從商機建立交易登錄。

附註：此功能只能在 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** 中使用。

開始之前。在標準版的 Oracle CRM On Demand，「商機詳細資料」頁面上不會顯示「交易備案」區段。若要將此記錄加入「商機詳細資料」頁面中，您的公司管理員必須授予您的角色商機相關資訊唯讀存取權，然後您必須在「商機詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」連結，並將交易登錄新增為「相關資訊」區段 (請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640))。

從商機建立交易登錄

- 1 選取機會。
如需選取機會的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「商機詳細資料」頁面上，向下捲動至「交易備案」相關資訊，並按一下「新建」。
- 3 在「交易登錄編輯」頁面中輸入必要資訊。
如需欄位的詳細資訊，請參閱交易登錄欄位 (請參閱 [交易註冊欄位](#) 頁數 383)，如需將現有交易登錄與現有商機產生關聯，以及變更兩者之間現有關聯的詳細資訊，請參閱讓交易備案與商機產生關聯 (請參閱 [將交易備案與商機建立關聯](#) 頁數 381)。

在團隊成員間劃分機會收益

您可以將機會的收入分割給機會團隊成員。「機會收入」預測類型會使用這些機會分割來計算在機會記錄中記錄的收入。如需預測的詳細資訊，請參閱[預測 \(頁數 278\)](#)與[關於機會與預測 \(頁數 262\)](#)。如需機會團隊的詳細資訊，請參閱[關於機會團隊 \(頁數 275\)](#)。

將機會收入分割給團隊成員

- 1 選取機會。
如需選取機會的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「機會詳細資料」頁面上，向下捲動至「機會團隊」區段，然後進行下列其中一項動作：
 - 若要新增團隊成員，請按一下「新增使用者」。
 - 若要更新團隊成員資訊，請按一下「編輯使用者」。
- 3 在「機會團隊編輯使用者」頁面上：
 - a 在每個團隊成員的必要欄位中輸入資訊，包含「分割百分比」欄位。
 - b (選擇性) 按一下「分配分割」按鈕，讓分割百分比在團隊成員之間平均的分配。
 - c (選擇性) 按一下「重新整理總計」按鈕可重新計算「分割收入」與「總計」。

附註：「重新整理總計」與「分配分割」按鈕不會顯示，除非選取您公司資料檔中的「啟用機會收入」，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。

- 4 儲存記錄。

機會團隊欄位

下表說明機會團隊的部分欄位。

欄位	註解
分割百分比	此欄位會顯示每個團隊成員的收入百分比。機會負責人的預設值為 100%，其他團隊成員的預設值為 0%。
分割收益	這是計算後的唯讀欄位。分割收益的計算方式是機會收益乘以「分割百分比」欄位中的百分比。
使用者角色	選取可定義團隊成員與機會團隊之間關係的選項。這是必要欄位。

欄位	註解
機會存取	將機會記錄存取權指定給團隊成員。這是必要欄位。

關於機會團隊

對於一些記錄類型，如客戶、聯絡人及機會，您可以讓使用者團隊共用記錄。若要讓使用者共用記錄，首先要新增使用者至所選取記錄的團隊，然後指定使用者對記錄以及對指定的已連結記錄所具有的存取層級。

請注意下列有關機會團隊、客戶團隊，以及機會記錄存取權的重點：

- 若已為「機會」記錄類型啟用團隊繼承 (亦即，在「公司資料檔」頁面上已勾選「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊)，則機會連結至客戶時，客戶團隊成員會自動新增至機會團隊。
- 若您不要在機會記錄連結至客戶時，讓使用者自動新增至機會團隊，請確認「機會」記錄類型未啟用團隊繼承。

您可以使用下列方式將使用者新增至機會團隊：

- 透過按一下「記錄詳細資料」頁面上的「新增使用者」按鈕。
- 使用「指派管理程式」。如需詳細資訊，請參閱關於指定規則 (請參閱 [關於指派規則](#) 頁數 1336)。
- 透過將潛在客戶轉換成機會，並選取選項將潛在客戶團隊複製到機會中。管理員會決定您角色的潛在客戶轉換版面配置，是否允許您在轉換潛在客戶時，將潛在客戶團隊複製到機會中。
- 透過使用群組。如需詳細資訊，請參閱 [群組管理](#) (頁數 1247)。

若要確保使用者不會存取連結至客戶的機會，必須確保該使用者未透過一或多個下列方法授予存取權：

- 使用者不是機會團隊。
- 使用者沒有為機會團隊的部署。
- 使用者尚未由另一位具有機會存取權的使用者委派。
- 機會不是使用者為成員的工作簿，或在其任何子工作簿中。
- 使用者沒有來自角色設定的機會記錄存取權。
- 與機會相關的帳戶其記錄類型的存取層級設為下列以外的任何選項：「無法存取」或「繼承主要」。

關於銷售階段與大量更新功能

您使用大量更新功能以更新機會記錄上的「銷售階段」欄位時，「銷售階段」欄位中可供您選取的記錄值是由下列決定：

- 「機會類型」欄位中的值
- 指派給您使用者角色的預設銷售流程 (若有指派的話)

如果機會記錄上的「機會類型」欄位空白，且如果您透過大量更新功能更新記錄時未選取機會類型，則會發生下列情況：

- 如果將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，可選擇該銷售流程的銷售階段。
- 如果未將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，即可選擇公司預設銷售流程的銷售階段。

如果已填入機會記錄上的「機會類型」欄位，或如果您透過大量更新功能更新記錄時選取機會類型，則會發生下列情況：

- 如果特定銷售流程與機會類型相關聯，則在大量更新步驟 2「銷售階段」欄位中，可選擇該銷售流程的銷售階段。
- 如果特定銷售流程未與機會類型產生關聯，則會發生下列情況：
 - 如果將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，可選擇該銷售流程的銷售階段。
 - 如果未將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，即可選擇公司預設銷售流程的銷售階段。

如果已填入機會記錄上的「機會類型」欄位，但您透過大量更新功能更新記錄時從「機會類型」欄位中清除值，則會發生下列情況：

- 如果將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，可選擇該銷售流程的銷售階段。
- 如果未將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在大量更新步驟 2 的「銷售階段」欄位中，即可選擇公司預設銷售流程的銷售階段。
- 如果您未透過大量更新功能更新「銷售階段」欄位，則您完成大量更新時，機會記錄上的「銷售階段」欄位會保持不變。不過，下次使用者嘗試藉由內嵌編輯或在「機會編輯」頁面上編輯「銷售階段」欄位中的值以更新該值時，「銷售階段」欄位中可選擇的值決定如下：
 - 如果將預設銷售程序指派給使用者的使用者角色，則在「銷售階段」欄位中，可選擇該銷售流程的銷售階段。
 - 如果未將預設銷售流程指派給您的使用者角色，則在「銷售階段」欄位中，即可選擇公司預設銷售流程的銷售階段。

如需有關大量更新功能的詳細資訊，請參閱更新記錄群組 (請參閱 [更新多組記錄](#) 頁數 125)。

機會欄位

您可以使用「機會編輯」頁面來加入機會或更新現有機會的詳細資料。「機會編輯」頁面會顯示一組完整的機會欄位。

提示：您也可以在「機會清單」頁面和「機會詳細資訊」頁面上編輯機會資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

注意：您針對輸入的機會資訊可能會影響公司的收益預測。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要機會資訊	
機會名稱	這個機會的名稱。
客戶	連結至這個機會的客戶。
上階機會	連結至此機會的上階機會。
銷售階段	銷售流程中的階段，例如合格潛在客戶、建立願景、進入決選名單、入選、協商、結案/得標或結案/喪失。 備註：當銷售階段變更時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值，除非您使用「大量更新」功能變更銷售階段。如果您使用

欄位	描述
	「大量更新」功能變更一或多個記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。
下一個步驟	針對這個機會需要完成的下一個動作。
收益	機會的收益金額，預設值是零。此值會影響機會收益的預測。 備註： 任何針對此欄位指定的預設值或公佈預設值都會被忽略。
結案日期	預期的機會結案日期。這是必要欄位。在標準應用程式中建立機會時，「結案日期」欄位中的預設值會是今天的日期。管理員可為欄位指定其他預設值，或將欄位設定成在您建立新機會時顯示為空白。如果欄位空白，則必須加以更新。結案日期是用於產生預測。
預測	如果已選取此核取方塊，則會指出機會將納入預測收益計算中。
銷售詳細資料	
狀態	機會的狀態，例如「尚待處理」、「喪失」或「得標」。
優先順序	這個機會的優先順序等級，例如高、中和低。
潛在客戶來源	主要來源的類別，例如廣告、直效行銷郵件、電子郵件、活動 - 研討會、活動 - 貿易展、活動 - 其他、清單 - 已購買、清單 - 租用、合作夥伴、推薦 - 員工、推薦 - 外部、網站或其他。
來源宣傳活動	產生此機會的宣傳活動。如果機會是透過潛在客戶轉換程序建立，則此欄位會自動填入潛在客戶記錄上的「宣傳活動」欄位。如果機會是由使用者建立，則使用者可以在此欄位中輸入資訊。
成功率	反映您對於此交易將在指定之結案日期以指定之收益結案的信心百分比。「成功率」百分比欄位是根據選取之銷售階段的預設成功率值。 您可以視需要變更「成功率」百分比欄位中的值，以便更能反映該銷售階段的特定機會。但是，當您為機會選取新的銷售階段時，「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值。 備註： 如果您使用「大量更新」功能變更一或多個機會記錄上「銷售階段」欄位中的值，則記錄上「成功率」百分比欄位中的值不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。如果您想要在更新銷售階段時變更機會上的成功率百分比，則您必須個別更新每個記錄上的銷售階段，或透過 Web 服務 執行。
預期收益	根據「收益」欄位乘以「成功率」百分比欄位中的值所計算的幣別價值。「成功率」欄位中的百分比越低，收益預測所包含的預期價值就會越低。
得失原因	得標或喪失機會的原因，例如安裝基礎、價格、關係、追蹤記錄、無往來專案、無預算、不合格、競爭失敗、決策失敗或其他。
其他資訊	

欄位	描述
負責人	機會記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 您可以透過「機會團隊」或「客戶團隊」頁面與其他使用者共用機會記錄。如需有關與其他使用者共用記錄的資訊，請參閱共用記錄 (團隊) (頁數 121)。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
重新指派機會	表示應該重新指派機會。如果您的公司管理員已經設定機會指派規則，選取這個欄位就會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式來再次處理機會，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。 備註：重新指派記錄的處理時間可能會根據公司指派規則的複雜度、要重新指派的記錄數目以及目前的系統負載而有所不同。就機會而言，處理時間也會受到機會團隊成員的數目以及與此記錄相關聯的客戶和聯絡人數目所影響。負責人名稱會在重新指派記錄時變更。
描述	有關機會的詳細資訊。例如，您可以在機會說明中加入有興趣的產品 (500 項產品) 和客戶 (Acme Corp.)。此欄位的限制為 16,350 個字元。
地址	機會的地址名稱。預設並不會提供此欄位，但您的管理員可以將其新增至「詳細資料」頁面版面配置。您的管理員也可以視需要將個別地址欄位新增至頁面版面配置。如果顯示機會地址的個別欄位，則這些會是唯讀欄位。
客戶地址	來自與機會連結之客戶的地址名稱。預設並不會提供此欄位，但您的管理員可以將其新增至「詳細資料」頁面版面配置。您的管理員也可以視需要將個別地址欄位新增至頁面版面配置。如果顯示客戶地址的個別欄位，則這些會是唯讀欄位。

預測

使用「預測」頁面可檢閱、調整及提交預測。*預測*是一段時間內預期收益的已儲存快照，Oracle CRM On Demand 會計算各季的預測，然後依照會計月份細分該資訊。

Oracle CRM On Demand 中的預測會將經常由人工進行而有時不夠準確的程序自動化。預測可協助公司發展銷售策略，並將有關預期銷售及每季朝銷售目標邁進之進度的最新準確資訊提供給經理人，協助公司判別未來的業務需求。各個銷售代表並不需要編譯統計資訊，而只要決定在預測中包含記錄的時機，其餘的程序都會自動進行。

您的公司只能根據下列其中一項來進行預測：

- 機會收益
- 連結至商機的商機產品收益及數量

- 客戶收益
- 聯絡人收益

預測快照會儲存已預測的商機、產品或收益資訊，以及調整後的預測總計，讓您和您的經理人得以檢閱並評估預測趨勢。此外，您也可以檢視已儲存的預測，以便檢閱團隊目前正在處理的商機記錄。

您的公司可設定每週或每月執行一次預測。在指定日開始時 (亦即，主機設備所在地時區的午夜過後一分鐘)，**Oracle CRM On Demand** 會自動產生預測，並在「我的首頁」上顯示提醒。接到提醒後，您可以檢閱預測，依配額資訊分析新計算的業務進程、預測和已結收益。

產生下一個已排程預測的一個小時前，目前的預測會自動封存，以防止任何人進行編輯。

使用「預測首頁」

「預測首頁」是管理預測的起點，這個頁面會列出與您相關的預測摘要資訊。

您可以透過兩種不同方式限制「預測首頁」上列出的記錄：

- 如果有「字母搜尋」控制項可用，則您可以按一下資料欄標題，根據該資料欄中的值排序記錄，然後按一下「字母」列中的某個字母，來僅顯示以該字母為開頭的記錄，以從中找出特定預測。您也可在文字欄位中輸入字元，再按「執行」找出以這些字元為開頭的記錄。按一下「全部」連結則可顯示整份預測清單。

附註：如果您的使用者語言是韓文、日文、簡體中文或繁體中文，則沒有「文字搜尋」控制項可供使用。

- 顯示的記錄數。調整此欄位中的值，可顯示大於或小於摘要清單中的記錄數。

「預測首頁」會根據預測建立日期列出您的預測 (最新的在前)，並提供下列重要資訊的摘要：

- 狀態是指預測的目前狀態。已順利完成的預測將會是「有效」狀態，預測的狀態為「已提交」代表該預測已準備供管理檢閱。
- 業務進程收益是您所有記錄的收益組合，與各記錄的「預測」核取方塊或銷售階段如何設定無關。業務進程收益不適用於客戶或聯絡人收益預測。
- 預測收益等於已選取「預測」核取方塊之所有記錄的總收益。
- 已結收益等於銷售階段值為「結案-得標」之所有機會或產品收益的總收益。針對客戶和聯絡人收益，已結收益計算包含狀態欄位值為「已結案」的記錄。已結收益認列的收益金額是根據記錄的開始和結案日期，與預測期間相關。

管理預測

若要管理預測，請完成下列任務：

- [檢閱預測 \(頁數 280\)](#)
- [重新整理預測 \(頁數 281\)](#)
- [使用不同幣別檢視和編輯預測 \(頁數 282\)](#)
- [檢視預測記錄 \(頁數 282\)](#)
- [提交預測 \(頁數 283\)](#)
- [取消提交預測 \(頁數 283\)](#)
- [管理配額 \(頁數 283\)](#)
- [管理您的團隊預測 \(頁數 284\)](#)

備註：預測作業端賴於使用者角色和報告階層。若要能成功建立預測，其使用者角色被指定擔任預測角色的所有使用者之使用者記錄，都必須處於「有效」狀態，且在其使用者記錄中必須已指定經理。在「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位中指定的經理，這兩個欄位皆在使用者頁面配置上。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)

- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [預測欄位 \(頁數 286\)](#)
- [使用「預測首頁」 \(頁數 279\)](#)
- [設定使用者 \(頁數 1166\)](#)
- [設定使用者的銷售配額 \(頁數 1177\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)

檢閱預測

預測會根據您公司的商務程序，以每週一次或每月一次的方式產生。每當有新的預測產生時，您會在「我的首頁」上收到提醒。收到通知後，請檢閱預測。在檢閱預測時，預測摘要月份會與公司會計行事曆定義一致。如果您是使用會計行事曆 (如 4-4-5、5-4-4 或自訂會計行事曆)，則公司的預測期間不一定會對應至西曆。因此，如果「商機」位於行事曆月份六月，不表示該商機將作為會計月份六月的一部份來進行預測。如需有關自訂會計行事曆的詳細資訊，請參閱[關於會計行事曆 \(頁數 1000\)](#)。

附註： 使用自訂會計行事曆時，預測期間是以公司管理員定義的會計年度與月份為根據。

檢閱預測

- 1 按一下「預測」頁標。

「預測首頁」會顯示預測摘要資訊，包括狀態、業務進程和已結收益。您可以將預測摘要按照狀態、預測日期或負責人 (僅限經理) 排序。業務進程不適用於客戶或聯絡人收益預測。

- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要檢閱之預測的「預測日期」連結。

- 3 在「預測詳細資料」頁面中，檢閱下列區段中的資訊：

- **預測摘要。** 此區段會將預測依照會計季別和月份摘要彙總。「預測摘要」清單提供有關配額、已結收益、配額百分比、預測金額、最佳案例、業務進程和預期收益的資訊。您可以將摘要清單按照月份排序。

按月區分的團隊摘要： 這個區段會顯示每個團隊成員的預測清單。如果您是經理，將可查看各負責人別名 (團隊成員) 的預測月份、配額百分比、預測金額、已結收益、最佳案例、業務進程和前次更新日期。當您在團隊摘要中向下探鑽特定團隊成員的資料列時，對應至所選取使用者的預測詳細資料頁面便會出現。在這個頁面上，您可由「我個商機」、「我的收益」或「我的產品」區段，查看該團隊成員個人的預測摘要和已預測收益。

附註： 若為「客戶收益」及「聯絡人收益」預測類型，摘要區段即不包含「業務進程」、「最佳案例」或「預期收益」。

- **團隊產品摘要。** (僅限「商機產品」預測類型)：此區段會顯示每個團隊成員的預測產品清單。如果您是經理，將可查看各「負責人別名 (團隊成員)」及產品的「已結數量」、「已預測數量」、「業務進程數量」、「已結收益」和「預期收益」。當您在「團隊產品摘要」中探鑽至特定團隊成員的資料列時，對應至所選取使用者的預測詳細資料頁面便會出現。在這個頁面上，您可由「我的產品」區段查看該成員個人的「產品預測摘要」和已預測產品數量。

附註： 「預測詳細資料」頁面只會顯示團隊的五筆記錄。若要檢視完整的記錄清單，請按一下「按月區分的團隊摘要」區段底下的「顯示完整清單」。

- **我的機會。**如果您是使用「商機收益」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。這個區段會列出目前的商機，並指出是否已針對該商機進行預測。另外還會顯示各商機的結案日期、客戶名稱、收益金額、目前銷售階段和下一個步驟 (若有指定)。
- **我的收益。**如果您是使用「商機產品收益」、「客戶收益」或「聯絡人收益」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。此區段會列出目前的收益，並指出是否已有負責人預測各收益記錄 (已選取預測旗標)。另外還會顯示您所輸入每筆收益記錄的「開始與結案」日期、「產品」名稱、「收益」金額和「客戶名稱」。

依預測的收益類型而定，「我的收益」區段可能額外顯示其他資料欄。

針對商機產品收益預測，會顯示下列資料欄：

- 機會名稱
- 銷售階段

針對客戶和聯絡人收益預測，會顯示下列資料欄：

- 產品類別
- 狀態
- 聯絡人姓名

- **我的產品。**如果您是使用「商機產品」預測類型，在檢閱預測詳細資料時將看見此區段。此區段會各以一個資料列顯示每項預測的產品，連同對應的產品分類、已結數量、已預測數量、業務進程數量、已結收益和預期收益。這些值是所選取使用者預測的所有已預測商機總和。若要查看與特定產品關聯的已預測商機，請按一下該產品名稱。

附註：使用「商機產品」預測類型時，您也可以按一下「產品分類」欄位，檢視屬於特定產品分類的已有預測商機。

您可以根據「預測」資訊區段中的「類型」欄位，確認預測所使用的預測類型。

使用不同幣別檢視和編輯預測

「檢視方式」這個幣別轉換功能可讓您指定要以哪一種幣別顯示您的預測。如需有關使用不同幣別檢視和編輯預測的詳細資訊，請參閱[使用不同幣別檢視和編輯預測 \(頁數 282\)](#)。

重新整理預測

預測是特定期間的收益資料簡要快照。當商機或收益記錄更新時，您可以重新整理目前未提交預測的一些值，確保預測反映最新資訊。接著您還能在「預測摘要」區段中調整這些記錄，以便更準確地反映將會產生的收益。

若先更新組成預測金額的記錄值，然後重新計算預測總計，將可提高預測的一致性。更新「收益」、「結案日期」、「銷售階段」、「成功率」、「預測」、「數量」或「狀態」欄位可能會影響您的預測。

更新記錄值並重新整理預測金額

- 1 按一下「預測」頁標。
「預測首頁」會根據預測建立日期列出您的預測 (最新的在前)。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要更新之預測的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上「我的商機」、「我的收益」或「我的產品」區段中，按一下您所要修改記錄的「商機名稱」、「開始/結案日期」或「產品」連結。
- 4 在「詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 5 在「編輯」頁面上，為商機或收益記錄更新適當的值，然後按一下「儲存」。
- 6 瀏覽回到「預測詳細資料」頁面，然後按一下記錄列中的「重新整理」連結。
- 7 在「預測詳細資料」頁面上按一下「累計」。

預測摘要總計會根據您已修改的商機或收益記錄進行更新。

附註：若要擷取預測摘要中商機或收益記錄的任何更新，請按一下「累計」。

當您按一下「累計」時，商機或收益記錄輸入的新值將會覆寫先前對預測摘要總計所做的任何調整。因此在您更新記錄之後，可能還要調整預測摘要，以便更準確地反映您的銷售預期。

調整預測總計

銷售代表和經理可以每月對其目前已預測的收益進行高階調整，確保自動產生的預測能夠反映根據專業判斷所得來的值。您可以調整下列預測摘要欄位：

- 預測
- 最佳案例

附註：唯有預測負責人可以調整預測總計。

調整預測總計

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要調整預測記錄的「預測日期」連結。
- 3 在「預測摘要」區段中按一下「編輯」。
- 4 在「預測編輯」頁面上的「預測」或「最佳案例」欄位中，輸入您的收益調整值。
- 5 按一下「重新整理總計」以確認您的調整值，然後按一下「儲存」。

附註：最佳案例收益不適用於客戶或聯絡人收益預測。

使用不同幣別檢視和編輯預測

檢視方式幣別轉換功能可讓您指定顯示預測所應使用的幣別。根據預設，預測會以本地幣別顯示 (在使用者資料檔中選取的預設幣別或公司的預設幣別)。如果您負責管理多個經濟區的商機，您也可以選取的幣別編輯預測。

如果在以歐元 (EUR) 檢視時編輯預測，使用者可以輸入以歐元為單位的預測值。儲存編輯的預測時，預測會轉換並儲存成公司的預設幣別。

使用不同幣別檢視預測

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」中，按一下您要檢閱之預測的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，從「預測摘要」標題列的「檢視方式」清單中選取幣別。

檢視方式幣別預設為顯示您的使用者資料檔幣別。如果您的使用者資料檔並沒有定義幣別，則「檢視方式」選取器會預設為顯示公司的幣別。您公司所有活動幣別都可供選擇。

當您選取檢視方式幣別後，預測值就會使用預測日期的有效匯率，從儲存的預測幣別 (公司幣別) 轉換成選取的檢視方式幣別。

如果您在預測記錄上擷取細目，或是所選取的檢視方式幣別在預測日期未定義有效匯率，預測就會改以公司的預設幣別顯示，而且會顯示諮詢訊息。

檢視預測記錄

您可以檢視預測的記錄，以判斷一段時間內的趨勢。

檢視您的預測記錄

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要排列記錄順序的資料欄標題。

3 檢閱預測、業務進程和已結收益的時間趨勢。

提交預測

建立預測的最後步驟是提交給您的經理評審。當預測已確實反映您要包含在公司預測中的金額時，請提交預測。

附註：經理可以提交直接報表的預測。當您設定預測定義時，必須選取此選項。若未選取此選項，則經理將無法提交預測，直到所有經理直接報表均已提交其預測為止。

已提交的預測無法再編輯。如果您需要調整已提交的預測，您的經理或管理員必須先解除鎖定 (取消提交) 記錄。如需詳細資訊，請參閱[取消提交預測 \(頁數 283\)](#)。

提交您的預測

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下您所要提交預測記錄的「預測日期」連結。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，按一下「預測摘要」標題列中的「提交預測」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [取消提交預測 \(頁數 283\)](#)
- [設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)

取消提交預測

預測負責人要更新其提交的預測之前，必須由經理或管理員先解除鎖定 (取消提交) 該記錄。

取消提交預測

- 1 按一下「預測」頁標。
 - 2 在「預測首頁」區段中，按一下您要解除鎖定之預測記錄的「預測日期」連結。
 - 3 在「預測詳細資料」頁面上，按一下「取消提交預測」。
- 這個動作會解除鎖定預測，允許直接下屬更新並調整其預測，然後重新提交預測。

附註：按一下「取消提交預測」會將預測狀態設定為「有效」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [提交預測 \(頁數 283\)](#)
- [設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)

管理配額

如果您的公司管理員不負責為您設定配額，您可以使用「編輯配額」頁面，為整年的期間建立與更新配額。這可讓您依預測比較與調整您的配額，您也可以檢閱每年中各個期間的配額目標記錄。

選取配額要開始的年度時，您可以選取目前行事曆年度，或前三年的其中一年，或是未來三年的其中一年。建立配額之後，每月配額值會在預測產生後，自動反映在預測中。所有有效配額都會每月進行加總，而總計會顯示在預測中。如果您不要將配額包含在您的預測中，請將「狀態」欄位設定為「無效」，直到您準備好要追蹤配額時為止。

管理您的配額

- 1 在任何頁面的右上角按一下「我的設定」連結。

- 2 從「個人首頁」按一下「個人資料檔」區段中的「個人資料檔」連結。
- 3 從「個人資料檔」頁面按一下「個人資訊」區段中的「我的資料檔」連結。
「我的資料檔」可以讓您定義配額和共用群組，並可變更您的幣別、語言和時區。
- 4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後按一下「新建配額」。
現有配額會顯示於「配額」清單中，並可依年份、名稱和狀態排序。如果您要修改列出的配額，請在記錄層級功能表中為您要編輯的配額記錄選取「編輯」。若要從清單中移除配額，請在記錄層級功能表中為您要刪除的配額記錄選取「刪除」。
- 5 在「編輯配額」頁面上，填好新配額的必要欄位：
 - a 選取配額將開始的行事曆年度。
備註：您在這個頁面上選取的年度是行事曆年度而不是會計年度。會計年度可能與行事曆年度不同。例如您的會計年度起算日可能是 4 月 1 日，而結算日是 3 月 31 日 (在下一個行事曆年度)。
 - b 確認「狀態」為「有效」。
 - c 輸入配額的名稱。
- 6 輸入每個月的配額資訊(每月配額欄位是從您公司會計年度的第一個月開始)。
- 7 儲存配額。

將總配額平均分攤於整年的各個月份

- 1 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後按一下「新建配額」。
- 2 在「編輯配額」頁面上輸入必要資訊，確保配額「狀態」為「有效」。
- 3 在一個月份欄位中，輸入整年的總配額，然後按一下「總計」。
此數額會顯示於「總配額」欄位中。
- 4 按一下「平攤」。
總額會平均分攤於整年的 12 個月，而分攤的數額會顯示於與各個月份關聯的欄位中。
- 5 儲存配額。
配額顯示於「配額」清單中。

管理您的團隊預測

如果您是管理員，就可以：

- 檢閱及調整團隊的預測
- 檢視您團隊負責的所有商機
- 取消提交預測，以便讓團隊成員進行調整

您的團隊包含與您直屬下級角色關聯的所有員工，這個角色階層是在「使用者管理」中設定。如需詳細資訊，請參閱[設定使用者 \(頁數 1166\)](#)。

檢閱您團隊的預測和商機

- 1 按一下「預測」頁標。
- 2 在「預測首頁」區段中，按一下預測記錄中的「預測日期」。
「預測詳細資料」頁面會顯示團隊總計的摘要、每個團隊成員的月份總計，以及最後更新預測的日期。
- 3 在「預測詳細資料」頁面上，找出您要檢視預測的團隊成員，按一下該成員的「負責人別名」連結。

提示：如果您要顯示所有團隊成員的預測摘要，請按一下「顯示完整清單」連結。

團隊成員的「預測詳細資料」頁面隨即顯示。您可以從這個頁面檢閱團隊成員的預測總計和各個成員的所有預測商機，但是由於詳細資料是唯讀的，您無法進行編輯。

預測詳細資料頁面

「預測詳細資料」頁面會顯示所選取預測參與者的預測資訊。此頁面將顯示預測摘要，當中列出各會計月份的預定收益金額、相應使用者的配額和成果百分比，以及該個人已預測的商機、收益或產品的清單。

經理甚至還能查看按月區分的團隊摘要。因此，經理不但能夠查看其本人在預測期間的詳細預測記錄，也可查看其直接下屬在此期間的摘要記錄。

在「預測摘要」和「團隊摘要」區段，將以月曆標準名稱表示會計月份。不過，月份起迄日期是根據您的公司會計行事曆的定義。例如，十月份可能是從 10 月 15 日起至 11 月 14 日止。

下表說明可從「預測詳細資料」頁面執行的作業。

執行此任務	遵循下列步驟
變更已顯示預測的幣別	在「預測摘要」標題列中按一下「檢視」，然後選取幣別。
顯示您整個團隊的所有預測摘要	按一下「按月區分的團隊摘要」區段底下的「顯示完整清單」。此區段僅供經理階級的使用者存取。 此區段會列出每個團隊成員的會計月份細項。
顯示您整個團隊的所有產品摘要	按一下「團隊產品摘要」區段底下的「顯示完整清單」連結。此區段只限使用「產品數量」預測類型時才會出現，僅供經理階級的使用者存取。 此區段會列出每個團隊成員的產品細項。
顯示特定使用者的預測詳細資料	在團隊摘要區段的「負責人別名」資料欄中，按一下您要查看其預測詳細資料的使用者名稱。
顯示特定使用者的所有已預測商機記錄	按一下「我的商機」區段底下的「顯示完整清單」。此區段只限使用「商機收益」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每筆預測的收益記錄，連同相應的結案日期、預測旗標、商機名稱、客戶名稱、收益、銷售階段和下一個步驟。
顯示特定使用者的所有已預測收益記錄	按一下「我的收益」區段底下的「顯示完整清單」連結。此區段只限使用「產品收益」、「客戶收益」或「聯絡人收益」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每筆預測的收益記錄，連同相應的開始與結案日期、預測旗標、產品名稱、商機名稱、客戶名稱、收益和銷售階段。
顯示特定使用者的所有已預測產品記錄	按一下「我的產品」區段底下的「顯示完整清單」。此區段只限使用「產品數量」預測類型時才會出現。 這個頁面將逐列顯示每項預測的產品，連同相應的已結數量、已預測數量、業務進程數量、已結收益和預期收益。這些值是該名使用者所有已預測的商機總和。
顯示特定使用者屬於某產品分類的所有已預測商機	在「產品分類」資料欄中，按一下您要查看的預測產品所屬的分類。這個頁面將顯示所選取產品分類每個相關商機的特定值，包括結案日期、商機名稱、個別數量和收益金額。
顯示特定使用者任一項產品的所有已預測商機	在「產品名稱」資料欄中，按一下您要查看其已預測商機的產品名稱。

執行此任務	遵循下列步驟
	這個頁面將顯示所選取產品每個相關商機的特定值，包括結案日期、商機名稱、個別數量和收益金額。
更新已預測的商機	在「預測詳細資料」頁面上「我的商機」、「我的收益」或「我的產品」區段中，按一下「商機名稱」以巡覽至商機詳細資料。 儲存變更後，按一下「返回預測詳細資料」回到預測上，再按一下「重新整理」。 您將需要按下「累計」，對商機詳細資料記錄所做的任何調整才會擷取到預測摘要區域。
累計預測收益	在「預測摘要」區段中按一下「累計」。 按下「累計」會根據您的商機更新，更新 (重新計算) 總計欄位。 當您按下「累計」後，預測收益金額的任何調整都將遭到覆寫。
更新預測或最佳案例收益金額	在「預測摘要」標題列中按一下「編輯」， 按下「編輯」會開啟「預測編輯」頁面。請輸入您的收益調整，再按一下「儲存」。
提交預測	在「預測摘要」區段中按一下「提交預測」。 「已提交」欄位會更新狀態，讓經理知道預測已準備供檢閱。
取消提交預測	在「預測摘要」區段中按一下「取消提交預測」。 預測隨即解除鎖定，且狀態會設定為「有效」，讓使用者得以更新及調整其預測後再重新提交。只有從屬結構的經理人員或公司管理員可以執行這個動作。

預測欄位

預測收益相關欄位 (配額、已結收益、配額百分比、預測、業務進程和預期收益) 都是計算欄位。下表提供有關這些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
最佳案例	(選擇性) 此欄位代表將由所有機會或產品收益產生之最佳案例收益預估。 此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。
已結收益	唯讀。此欄位是計算欄位。如果您的公司根據機會進行預測，已結收益即是銷售階段為「結案-得標」的所有合格機會總值。 如果您的公司根據產品進行預測，已結收益即是預測期間內銷售階段為「結案-得標」的所有合格產品收益記錄總值。 如果您的公司根據客戶或聯絡人收益進行預測，已結收益即是狀態為「已結案」的所有合格收益記錄總值。

欄位	描述
預期收益	唯讀。此欄位是加權平均值，其值是根據「潛在收益」欄位乘以「機會成功率」欄位的值來計算。 此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。
預測	此欄位的值是在產生預測時計算，但您可以手動調整此欄位的值，確保預測能夠反映根據專業判斷所得來的值。 如果「機會」記錄已選取「預測」核取方塊，預測值即是預測期間內所有機會的總計。如果「收益」記錄已選取「預測」核取方塊，預測值則是預測期間內所有收益記錄的總計。
負責人	指出擁有或負責此預測的人員。Oracle CRM On Demand 會產生這項資訊。
上次更新日期/時間	團隊成員的預測記錄前次更新日期。預測日期預設為顯示。如果使用者對預測進行編輯、累計、提交或取消提交，此欄位將顯示記錄變更當天日期。Oracle CRM On Demand 會產生這項資訊。
業務進程	唯讀。此欄位是計算欄位。業務進程代表預測期間內所有機會或產品收益記錄的總計，與各記錄的「預測」核取方塊或銷售階段如何設定無關。 此欄位不適用於客戶或聯絡人收益預測。
配額	唯讀。預測期間的銷售收益目標。配額可由個別使用者或管理員設定。建立預測時僅使用有效的配額。
配額 %	此欄位是計算欄位。配額百分比等於已結收益值除以配額值。
狀態	Oracle CRM On Demand 會產生預測狀態。預測狀態可能是下列其中一項： ■ 有效：Oracle CRM On Demand 將於預測產生完成時設定此狀態。 ■ 已提交：Oracle CRM On Demand 將於使用者按下「提交預測」時設定此狀態。記錄會被鎖定，直到經理或公司管理員解除鎖定 (取消提交) 為止。 ■ 進行中：Oracle CRM On Demand 將於預測正在產生時設定此狀態。 ■ 不完全：Oracle CRM On Demand 將於讀取、關聯或累計收益期間發生錯誤時設定此狀態。使用者錯誤 (如階層結構問題或其他資料相關問題) 有時也會造成預測不完全。 ■ 暫緩：若在處理貴公司的預測時發生錯誤，Oracle CRM On Demand 會設定此狀態。若貴公司管理員並未收到說明預測問題的電子郵件通知，請聯絡「客戶關懷中心」。 ■ 已封存：Oracle CRM On Demand 在執行新預測的前 1 個小時設定此狀態。設定此狀態後，預測會變成唯讀，您無法將它解除鎖定。

地址

使用「地址」頁面來建立、更新及追蹤會在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用的地址。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含使用地址，則您的設定中很可能就會排除「地址」頁標。

如果您的公司管理員藉由在公司資料檔上選取「啟用共用地址」而啟用了地址記錄功能，則您在「地址」頁面中所建立的地址即可與多重客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄產生關聯(共用地址功能)。未設定「啟用共用地址」的公司不會在任何記錄之間共用地址資訊，而各記錄中的地址資訊則為各記錄所專有(未共用地址功能)。

附註：Oracle CRM On Demand 僅對客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄類型支援共用地址功能。對於含有地址欄位的其他記錄類型，例如潛在客戶、家庭、訂單等等，Oracle CRM On Demand 僅支援未共用地址功能。

共用地址功能的特性

為公司設定共用地址功能時，其部份特性如下：

- 客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄可以共用與重複使用共通的最上層地址記錄。
- 地址具有多對多的關係。亦即，客戶可擁有多重地址(例如，醫院可擁有多棟各具唯一地址的建築物)，且聯絡人可擁有多重地址(例如，醫師可擁有醫院地址、診所地址及私人辦公室地址)。多重聯絡人可使用各個地址(例如，一個以上的醫師可在每個地址工作)且多重客戶可使用各個地址(例如，多個診所可共用位於特定地址的同一建築物)。
- 透過簡易搜尋，您就能搜尋共用郵遞區號或郵政編碼、城市、省、州或地址(「地址行 1」欄位)的所有地址記錄。透過進階搜尋，您可以尋找符合使用者關鍵字(例如城市、州、郵遞區號或郵政編碼)的所有記錄類型(客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴)。您可以搜尋共用的地址，而且可確認哪些聯絡人、客戶、經銷商或合作夥伴正在使用特定地址。不過，您無法搜尋記錄類型來找出使用特定共用地址的客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴。
- 系統會將地址視為獨立實體，可從外部地址集合匯入 Oracle CRM On Demand 中。使用第三方系統來處理資料品質與地址驗證時(以確保使用正確的地址慣例，且沒有任何排版錯誤或重複情形)，這特性非常實用。
- 地址不具有銷售地區關聯。銷售地區關聯只會在對客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的關係中定義。
- 地址並未啟用工作簿。工作簿區隔只會在對客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的關係中定義。
- 最上層共用地址記錄支援新增 Web Applet。不過，對於 26 版與之後的版本而言，客戶地址、聯絡人地址、經銷商地址或合作夥伴地址記錄也會支援新增的內嵌 Web Applet，作為相關資訊區段。如需管理員如何設定貴公司 Web Applet 的詳細資訊，請參閱[建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)。

您可以用地地址記錄執行哪些作業？

您可以從最上層頁標中建立、編輯或刪除地址記錄。此外還可從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中直接建立或移除地址記錄，或將現有記錄新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中。此外，您還可以在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中，編輯共用地址記錄上的特定欄位(如「地址類型」選擇清單，或主要、帳單及出貨等設定)。移除功能會移除地址與客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄之間的關聯，同時保留共用地址作為全域資源。「地址」首頁上有標準清單可用，使用者依預設可加以存取。因為共用地址無法由使用者所擁有，所以這些清單前皆冠以 *ALL* 字樣，而非 *MY*。

關於非正規化欄位

當出貨與帳單地址是為客戶、經銷商及合作夥伴所設定，而主要地址是為聯絡人所設定時，Oracle CRM On Demand 會將地址欄位直接儲存至上層物件。這個程序稱為**非正規化**。如果已刪除或更新共用地址欄位，Oracle CRM On Demand 會將變更內容傳播至使用共用地址的客戶、聯絡人、詳細資料或合作夥伴記錄，使所有地址資料彼此一致，並保留資料完整性。非正規化也會提供搜尋功能。

非正規化欄位的傳播有什麼作用？

由於要將變更內容傳播至客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄上的欄位，Oracle CRM On Demand 傳播商務服務可能需要數分鐘時間才能處理地址更新。此外，如果刪除了最上層共用地址，則在 Oracle CRM On Demand 傳播商務服務移除非正規化欄位中的地址值時，也可能發生類似的延遲。如果發生逾時或錯誤，Oracle CRM On Demand 傳播商務服務會在每晚的午夜，嘗試重新傳播變更內容。如果未進行傳播作業，您的公司管理員可能須手動套用變更，或在必要時聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 尋求協助。

使用地址首頁

「地址首頁」是管理地址的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「地址首頁」的配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立地址

您可以按一下「最近修改的地址」區段中的「新建」按鈕來建立地址。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[地址欄位 \(頁數 298\)](#)。

使用地址清單

「地址清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將說明共用地址的標準清單。

地址清單	篩選
所有地址	所有地址，依地址名稱的英文字母順序排序。
最近修改的地址	所有地址，依修改日期排序。
最近建立的地址	所有地址，依建立日期排序。
所有已驗證的共用地址	所有標示為已由客戶驗證的地址，依地址名稱的英文字母順序排序。 驗證處理是發生於 Oracle CRM On Demand 外部，並供許多公司用於將地址資料標準化、確認地址是否存在，而且諸如美國郵政服務等官方機構也可加以使用。如需有關將地址標示為已驗證的詳細資訊，請參閱 將共用地址標示為已驗證 (頁數 293) 。
所有未驗證的共用地址	所有未標示為已由客戶驗證的地址，依地址名稱的英文字母順序排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的地址

「最近修改的地址」區段會顯示您最近修改過的共用地址。

將區段加入您的地址首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「地址首頁」：

- 所有地址
- 最近修改的地址
- 最近建立的地址
- 所有已驗證的共用地址
- 所有未驗證的共用地址

將區段加入您的地址首頁

- 1 在「地址首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「地址首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需共用地址的相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [管理地址 \(頁數 290\)](#)
- [地址欄位 \(頁數 298\)](#)

管理地址

如需有關管理地址的詳細資訊，請參閱下列主題 (其中包含共用地址與未共用地址的程序)：

- [在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址 \(頁數 290\)](#)
- [在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址 \(頁數 292\)](#)
- [將共用地址標示為已驗證 \(頁數 293\)](#)
- [將 DEA 資訊加入聯絡人地址 \(頁數 293\)](#)
- [在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址 \(頁數 294\)](#)
- [從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址 \(頁數 295\)](#)
- [刪除共用地址 \(頁數 296\)](#)
- [關於連結記錄至地址 \(頁數 296\)](#)
- [從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中檢視地址記錄 \(請參閱 \[檢視客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的地址記錄\]\(#\) 頁數 297\)](#)
- [存取地址的地圖 \(頁數 297\)](#)
- [關於地址記錄類型的地理代碼欄位 \(頁數 300\)](#)

附註：「地址」功能並非 Oracle CRM On Demand 標準編輯的一部份，因此共用地址可能無法用於您的公司。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用記錄 \(頁數 42\)](#)

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址

設定了共用地址功能時，您可以直接在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的地址記錄，而不需藉由在記錄的「詳細資料」頁面上完成「地址」區段 (如果已設定) 來移至「地址」頁標。建立地址記錄後，系統會將它列入「地址」首頁。

開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址，則必須選取「啟用共用地址」核取方塊，同時必須在您的「公司資料檔」中取消選取「驗證共用地址」核取方塊。

附註：如果未設定共用地址，也就是使用未共用地址功能時，您無法從「詳細資料」頁面的「地址」區段建立新的共用地址。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址

- 1 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已設定)。

- 2 若要建立新的共用地址，請按一下「新建」。

附註：唯有在對公司關閉驗證功能時，才會顯示「新建」按鈕。如果已開啟地址驗證，則只能從「地址」頁標來新增新的地址。

- 3 在「地址名稱」欄位中輸入地址名稱 (例如，「總公司地址」)。

附註：「地址名稱」欄位是必要欄位，而且可在搜尋作業中使用。當您轉為使用共用地址時，務必謹慎考慮地址記錄的命名標準。建議事項包括以數值後置詞來串連主要地址欄位，或以外部產生的 ID 來結合城市與州別 (或省別)。例如，如果地址名為 LebanonNJ38A08833，當搜尋以 LebanonNJ 開頭的所有地址名稱時，您會找到位於 New Jersey (紐澤西，NJ) 州 Lebanon 鎮的所有地址。

- 4 視需要完成「地址資訊」區段中的欄位。

當您完成「地址」記錄後，系統會將它列入「詳細資料」頁面的「地址」區段。所顯示的「地址」欄位是由「地址」物件的現有地址欄位串連而成。例如，如果「地址 1」為 43 2nd St.，「城市」為 Newark，「州」為 NJ，而「國家」為 U.S.A，則「地址」區段上的「地址」欄位會顯示為：43 2nd St., Newark, NJ, USA。如需有關地址記錄欄位的詳細資訊，請參閱[地址欄位 \(頁數 298\)](#)。

- 5 按一下「儲存」。

- 6 儲存共用地址資訊後，視需要從地址記錄的記錄層級功能表中選取「編輯」，來完成下列步驟：

- a 若為客戶、經銷商或合作夥伴：

- 如果地址是用於帳單用途，請選取地址記錄的「帳單」。
- 如果地址是用於出貨用途，請選取地址記錄的「出貨」。

Oracle CRM On Demand 會視情況將地址資訊複製到「帳單」或「出貨」區段。

- b 若為聯絡人，如果地址是主要聯絡人地址，請選取地址記錄的「主要」。

Oracle CRM On Demand 會將地址資訊複製到主要「聯絡人」區段。

- c 對於四種記錄類型中的任一類型，若要選取地址類型，請使用「地址類型」選擇清單。

以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

附註：這是必要欄位。

- d 按一下「儲存」。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址 (替代方式)

- 1 在客戶、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「帳單」或「出貨」地址區段。
在聯絡人記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至主要「聯絡人」地址區段。
- 2 按一下右上方的「查閱」圖示。
- 3 在「地址」搜尋視窗中，如果未對您的公司設定地址驗證，您可以按一下「新建」來建立新地址。

附註：唯有在對公司關閉驗證功能時，才會顯示「新建」按鈕。如果已開啟地址驗證，則只能從「地址」頁標來新增新的地址。

附註：如果為您的公司設定了共用地址，則「詳細資料」頁面的「帳單」、「出貨」及主要「聯絡人地址」區段即為唯讀。

- 4 在「地址」視窗中完成新地址的欄位。

當您完成「地址」記錄後，系統會將它列入「詳細資料」頁面的「客戶地址」區段。所顯示的「地址」欄位是由「地址」物件的現有地址欄位串連而成。例如，如果「地址 1」為 43 2nd St.，「城市」為 Newark，「州」為 NJ，而「國家」為 U.S.A，則「地址」區段上的「地址」欄位會顯示為：43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A。如需有關地址記錄欄位的詳細資訊，請參閱[地址欄位 \(頁數 298\)](#)。

- 5 儲存地址記錄。

在「詳細資料」頁面中，Oracle CRM On Demand 會將新地址列於「地址」區段中。

如果地址記錄是客户、經銷商或合作夥伴記錄上的帳單或出貨地址，則 Oracle CRM On Demand 會選取帳單或出貨，並用新的地址資訊填入該記錄中的「帳單」或「出貨」區段。如果地址記錄是主要聯絡人地址，則 Oracle CRM On Demand 會選取「主要」，並用新的聯絡人地址資訊填入該記錄中的「聯絡人」地址區段。

在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址

為您的公司設定共用地址時，您可以新增現有的地址記錄，或編輯「客戶」、「聯絡人」、「經銷商」或「合作夥伴詳細資料」頁面之「地址」區段中所列示的地址。通用於客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的地址，是藉由在各記錄之「詳細資料」頁面中新增相同地址來連結。

開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。

若要將現有的共用地址記錄新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄，必須在您的公司資料檔中選取「啟用共用地址」核取方塊。如果已在您的公司資料檔中選取「驗證共用地址」核取方塊，則只有經過驗證的地址才能新增至此程序中的記錄。

在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址

- 1 在該記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已為該記錄設定)。
- 2 在「地址」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「地址編輯」視窗中，按一下「地址」欄位旁邊的地址選取器。

附註：「地址名稱」欄位是唯讀欄位。

- 4 在「地址搜尋」視窗中，從已驗證的地址清單中選取地址 (如果已對您的公司開啟地址驗證)，或從所有可用地址的清單中選取地址 (如果關閉地址驗證)。

如需有關驗證地址的詳細資訊，請參閱[將共用地址標示為已驗證](#) (頁數 293)。

附註：如果已對您的公司開啟地址驗證，而且可用地址尚未經過驗證，則地址清單中不會顯示任何地址供您選取。

- 5 從「地址類型」選擇清單中選取地址類型。

以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

附註：這是必要欄位。您可以使用不同的地址類型，將同一地址與相同客戶、相同經銷商、相同合作夥伴或相同聯絡人建立多次關聯。如需詳細資訊，請參閱[地址欄位](#) (頁數 298) 中的「地址類型」欄位。

- 6 對於客戶、經銷商或合作夥伴，您可以按一下「帳單」 (如果地址是用於帳單用途)，以及按一下「出貨」 (如果地址是用於出貨用途)。

Oracle CRM On Demand 會視情況將地址資訊複製到「帳單」或「出貨」區段。

附註：若是使用不同地址類型之多個共用地址的執行環境，移除執行環境或移除執行環境的「出貨」或「帳單」旗標，會移除所有共用地址之執行環境的「出貨」或「帳單」旗標。例如，假設您具有三個執行環境共用名為 **Cain Clinic** 的地址，且地址設為 **123 Main Street, Lansdowne PA 19050**。對於此地址，將第一個執行環境類型設為「辦公室」、第二個執行環境類型設為「郵政」、第三個執行環境類型設為「其他」，並為所有執行環境選取「出貨」旗標。如果您刪除任何一個執行環境 (例如「辦公室」類型) 或取消選取該執行環境中的「出貨」旗標，則 Oracle CRM On Demand 會為此地址的所有三個執行環境 (辦公室、郵政及其他) 取消選取「出貨」旗標。同樣地，如果已為所有執行環境選取「帳單」旗標，而您將一個執行環境取消選取「帳單」旗標或刪除執行環境時，則 Oracle CRM On Demand 也會為所有三個執行環境取消選取「帳單」旗標。

- 7 對於聯絡人，如果地址是主要地址，您可以按一下「主要」。
- 8 儲存記錄。

將共用地址標示為已驗證

如果已在「地址詳細資料」頁面中設定「驗證日期」欄位，Oracle CRM On Demand 會將地址記錄的驗證狀態從「未驗證」變更為「已驗證」。一般而言，客戶會用自己的方式 (屬於 Oracle CRM On Demand 外部) 來判斷地址是否有效，然後藉由設定「驗證日期」欄位，在 Oracle CRM On Demand 中加以標示為已驗證。

如果已為公司設定地址驗證，則只有標示為已驗證的地址才會顯示或新增至客戶與聯絡人記錄的清單中，而且您無法將新地址新增至客戶或聯絡人。不過，您可以將其新增至「地址」首頁。

開始之前。若要將「地址」記錄標示為已驗證，您需要「驗證共用地址」權限。必須在公司資料檔中同時選取「啟用共用地址」與「驗證共用地址」設定，才能為公司設定地址驗證。

將共用地址標示為已驗證

- 1 在「地址詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 2 瀏覽至「主要地址資訊」區段，然後使用日期選取器來設定「驗證日期」欄位。

附註：您無法將驗證日期設為未來日期。

- 3 儲存地址記錄。

Oracle CRM On Demand 會將地址記錄的驗證狀態從「未驗證」變更為「已驗證」。

附註：地址記錄中的「驗證狀態」欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。

將 DEA 資訊加入聯絡人地址

美國製藥業或醫療業中的聯絡人會使用「藥品強制管理局 (DEA)」編號來向供應商收取管制物質。例如，醫師可能會在數家不同醫院上班，而每個地點都需要不同的 DEA 編號才能接收管制物質或藥品。請完成下列程序，將 DEA 編號新增至聯絡人地址記錄。

開始之前。「聯絡人地址」頁面依預設並無 DEA 欄位可用。您的公司管理員必須自訂「聯絡人地址詳細資料」頁面，並讓您有權將 DEA 資訊加入聯絡人地址。

關於 DEA 編號

DEA 編號是指定給醫療提供者 (例如開業醫生、牙醫、獸醫) 的一串編號，讓提供者可據以開立管制物質的處方。DEA 編號是用於追蹤管制物質。不過，製藥業或醫療業常將其作為一般開藥者編號；亦即，作為任何可開立醫藥處方之人士的唯一識別碼。有效的 DEA 編號包含：兩個字母、六個數字，以及一個檢查碼。第一個字母是識別註冊者類型的代碼。第二個字母是註冊者姓氏的首字母。其後所接的七個數字中，第七碼為總和檢查值，計算方式如下：

- 加總第一、第三及第五碼。將此稱為 SUM135。
- 加總第二、第四及第六碼，然後將總和乘 2。將此稱為 DoubleSUM246。
- 加總 SUM135 與 DoubleSum246。將此稱為 CHECK。
- CHECK 的最右一碼即作為 DEA 編號中的檢查碼。

例如，DEA 字串 XY1234563 即符合如下需求：

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

最後一碼為 3。

註冊者類型 (DEA 編號的第一個字母) 可為下列其中一項：

- A - 不宜使用 (可供較舊實體使用)
- B - 醫院/診所

- C - 開業者
- D - 教學機構
- E - 製造商
- F - 經銷商
- G - 研究中心
- H - 分析實驗室
- J - 進口商
- K - 出口商
- L - 逆向經銷商
- M - 中級開業者
- N - 軍事開業者
- P - 麻醉藥品治療計劃
- R - 麻醉藥品治療計劃
- S - 麻醉藥品治療計劃
- T - 麻醉藥品治療計劃
- U - 麻醉藥品治療計劃
- X - 舒倍生/丁丙諾啡處方計劃

將 DEA 資訊加入聯絡人地址

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已設定此區段)。
- 2 從地址清單中，選取記錄層級功能表中的「編輯」(如果已設定共用地址)，或選取「編輯關係」(如果未設定共用地址，而您有權存取最上層「地址」記錄)。
- 3 依下表所述方式完成 DEA 欄位，然後儲存「聯絡人地址」記錄。

DEA 欄位	描述
DEA 編號	有效的 DEA 編號。
DEA 發行日期	美國聯邦政府發行該 DEA 編號時的日期。使用「日期」選取器來指定該日期。
DEA 結束日期	DEA 編號不再有效時的日期。使用「日期」選取器來指定該日期。這個欄位依預設會顯示 DEA 發行日期再加上三年。
DEA 有效旗標	唯讀欄位。Oracle CRM On Demand 會判定 DEA 編號是否有效或無效。Oracle CRM On Demand 會使用 DEA 發行日期、DEA 結束日期及目前日期來決定狀態。
可接受的排程	長文字欄位，可讓您輸入可接受排程的值 (以逗號分隔)，例如「排程 1, 排程 2, 排程 3」等等。 附註： 此欄位不會影響任何 Oracle CRM On Demand 處理作業。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址，請完成該記錄之「詳細資料」頁面「地址」區段中的欄位。

開始之前。依預設，「地址」相關資訊不會在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等詳細資料頁面上顯示。若要讓您看見這項資訊，您的公司管理員必須授予您的角色「地址」相關資訊存取權，接著您或您的公司管理員必須將「地

址」相關資訊新增至該記錄類型的「詳細資料」頁面配置。如需有關自訂「詳細資料」頁面配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。

若要在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址，必須在您的公司資料檔中取消選取「啟用共用地址」設定。

在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址

- 1 在「客戶」、「聯絡人」、「經銷商」或「合作夥伴」的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已設定該區段)。
- 2 若要新增未共用地址，請按一下「新建」。
- 3 在「編輯地址」頁面中，從「國家」選擇清單為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘地址欄位。

附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383)。

- 4 在「地址」區段中儲存地址。

在客戶、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用帳單或出貨地址

- 1 在「客戶」、「經銷商」或「合作夥伴」的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「附加資訊」下的「帳單」或「出貨」區段。
- 2 按一下右上方的編輯圖示，以編輯帳單或出貨的未共用地址欄位。
- 3 從「國家」選擇清單中為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘帳單或出貨地址欄位。

附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383)。

- 4 儲存出貨地址或帳單地址。
出貨或帳單地址會列入該記錄的「地址」相關資訊區段 (已選取適用的帳單或出貨設定)。

在聯絡人記錄中建立新的未共用主要地址

- 1 在「聯絡人詳細資料」頁面上，瀏覽至「附加資訊」下的「聯絡人」區段。
- 2 按一下右上方的編輯圖示，以編輯聯絡人未共用地址欄位。
- 3 從「國家」選擇清單中為地址選取適用的國家，然後完成該記錄的剩餘聯絡人地址欄位。

附註：Oracle CRM On Demand 會調整地址欄位，以遵循該國家的地址慣例。如需有關對應地址慣例的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383)。

- 4 儲存聯絡人地址。
聯絡人地址會列入該記錄的「地址」相關資訊區段 (已選取「主要」設定)。

從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址

若要從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址記錄，請完成下列程序。

從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中移除地址

- 1 在該記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已為該記錄設定)。
- 2 在「地址」區段中，按一下地址記錄之記錄層級功能表中的「移除」。

如果地址為共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會從該記錄的「詳細資料」頁面中移除地址；亦即，它會移除地址與上層記錄之間的關聯。不過，該地址記錄並未遭到刪除，而會繼續存在。如需有關刪除共用地址的詳細資訊，請參閱刪除共用地址 (頁數 296)。

如果地址為未共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會從記錄的「詳細資料」頁面中刪除地址。

刪除共用地址

刪除最上層共用地址記錄時，Oracle CRM On Demand 會移除相關聯之客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的所有非正規化欄位。

備註：如果您刪除共用地址，便會從所有共用該地址的記錄中刪除此地址，這些記錄包含客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴。但是，它並不會從任何關聯的電訪活動記錄中刪除。例如，如果共用地址在聯絡電話中為相關聯絡人的一部份，那麼刪除此共用地址並不會將地址從聯絡電話中移除。但是，它會從聯絡人記錄中移除。

刪除共用地址時移除非正規化欄位的範例

試考慮下列範例，其中的最上層共用地址為 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA。有兩個客戶與八個聯絡人使用此共用地址。一個客戶已將該地址列為帳單地址，而其他客戶則將它列為出貨地址。八個聯絡人中有五個將此地址作為主要地址。刪除共用地址時，Oracle CRM On Demand 會執行下列作業：

- 刪除與客戶及聯絡人的關聯
- 從將其列為帳單地址的客戶中清除帳單地址資訊
- 從將其列為出貨地址的客戶中清除出貨地址資訊
- 從將其列為主要地址的五個聯絡人中清除聯絡人地址資訊

還原已刪除共用地址時的考慮事項

如果您還原刪除的地址，您必須更新「帳單」與「出貨」設定，因為當 Oracle CRM On Demand 還原地址記錄時，不會將地址設定還原至原始值。您必須重新調整這些值，以避免建立多餘的資料。例如，考慮下列情況：

- 「客戶 1」的「共用地址 1」已標示為帳單地址，而您刪除了「共用地址 1」。
Oracle CRM On Demand 會清除「客戶 1」的帳單地址欄位。
- 然後，您連結新的「共用地址 2」作為帳單地址。
Oracle CRM On Demand 會以「共用地址 2」的帳單地址欄位填入「客戶 1」帳單地址欄位。
- 您從「刪除的項目」清單還原「地址 1」。
Oracle CRM On Demand 會將「地址 1」還原至「地址」清單，並將此共用地址與「客戶 1」產生關聯，但不會還原原始的「帳單」設定。
「地址 2」與「地址 1」顯示在與「客戶 1」相關聯的地址清單中。「地址 2」會以對客戶非正規化的適當欄位來保留帳單地址，直到您手動將「帳單」重設為「地址 1」。

附註：您在客戶、經銷商、或合作夥伴記錄中無法擁有一個以上的帳單或出貨地址，因此在還原地址時，必須因應此情況而重新調整「帳單」與「出貨」設定。此情況同樣適用於還原之聯絡人地址的「主要」設定。

如需有關刪除與還原記錄的詳細資訊，請參閱刪除與還原記錄 (請參閱 [刪除及還原記錄](#) 頁數 144)。

刪除共用地址

- 1 瀏覽至共用的「地址清單」頁面。
- 2 在共用地址的記錄層級功能表上，按一下「刪除」。
- 3 按一下確認視窗上的「確定」。

關於連結記錄至地址

下列是您可以連結至地址的某些記錄類型：

- 客戶
- 聯絡人
- 經銷商
- 合作夥伴

■ 自訂物件 1 到 15

您可以連結「客戶」、「聯絡人」、「經銷商」或「合作夥伴」等記錄，以追蹤與地址相關聯的記錄類型。您也可以連結共用地址記錄與自訂物件。不過，您無法連結未共用地址記錄與自訂物件。如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)。

檢視客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的地址記錄

若要檢視與客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴相關的地址，也就是檢視客戶地址、聯絡人地址、經銷商地址或合作夥伴地址記錄，請完成下列程序。

若要檢視客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的地址記錄

- 1 在該記錄的「詳細資料」頁面上，瀏覽至「地址」區段 (如果已為該記錄設定)。
- 2 請為您想要檢視的地址記錄，在適當資料列的記錄層級功能表中按一下「檢視」。

存取地址的地圖

您可以從下列區域存取地址記錄的地圖：

- 從地址清單內，或者從「詳細資料」頁面 (含地址區段) 的地址區段。
- 從下列欄位 (若記錄類型的「詳細資料」頁面上有這些欄位)：
 - 「機會」記錄類型上的「地址」欄位和「客戶地址」欄位
 - 「自訂物件」記錄類型上的「地址」欄位
- 從至少包含一個「地址」欄位的串連欄位。
- 從包含「地址」欄位的任何清單或「相關資訊」區段。

開始之前：若要存取「地圖」頁面，您的使用者角色必須具有「地圖整合」權限。

存取地址的地圖

- 1 瀏覽至下列其中一項：
 - 例如帳單、出貨等地址區段，或者下列記錄類型的「詳細資料」頁面中的主要地址區段：地址、客戶、聯絡人、經銷商、合作夥伴、經紀人資料檔、潛在客戶、使用者，或家庭
 - 「機會」記錄類型或「自訂物件」記錄類型的「詳細資料」頁面
 - 客戶、聯絡人、經銷商或合夥人記錄類型的「詳細資料」頁面中的「地址相關項目」區段
 - 至少包含一個「地址」欄位的串連欄位，例如，客戶「詳細資料」頁面上根據下列欄位的串連欄位：「客戶名稱」、「客戶類型」、「帳單地址 1」和「出貨國家」，其中「帳單地址 1」和「出貨國家」為來自「帳單地址」和「出貨地址」欄位的「地址」欄位。
 - 包含「地址」欄位的清單或「相關資訊」區段
- 2 執行下列其中一項作業：
 - 如需檢視「詳細資料」頁面中的地址區段，請按一下地址區段中的地圖圖示。
備註：在公司資料檔的「帳單」與「出貨」地址區段中，也能使用地圖圖示。您的公司管理員負責維護公司資料檔。
 - 針對機會或自訂物件記錄上的地址，按一下「地址」欄位或「客戶地址」欄位中的地圖圖示。
 - 如需檢視「地址相關項目」區段中的地址清單，請按一下地址左側下拉式清單中的「地圖」。
備註：在「地址清單」頁面中無法使用「地圖」連結。
 - 針對串連欄位，按一下欄位右側的「地圖」圖示。
 如果串連欄位包含來自多個地址的地址欄位，在按一下「地圖」圖示之後，Oracle CRM On Demand 將會顯示快顯視窗，您可以在其中按一下特定地址的「地圖」圖示。

- 針對包含「地址」欄位的清單或「相關資訊」區段，按一下欄位右側的「地圖」圖示。

如果地圖功能可從地址資訊解析地址位置，Oracle CRM On Demand 會以下列方式開啟地址的地圖：

- 如果地址記錄除了經緯度外沒有包含其他地址資訊，則 Oracle CRM On Demand 會開啟經緯度位置上含圖釘的地圖，並在您將指標移至圖釘上時顯示經緯度。
- 如果地址記錄包含經緯度以及其他地址資訊，則 Oracle CRM On Demand 會開啟經緯度位置上含圖釘的地圖，並在您將指標移至圖釘上時顯示地址資訊。
- 如果地址記錄只包含地址資訊而沒有經緯度，則 Oracle CRM On Demand 會開啟地址位置上含圖釘的地圖，並在指標移至圖釘上時顯示地址。如果地圖功能無法從可用的地址資訊判斷位置，則會提示您從建議的地址清單 (決定自可用的地址資訊) 中選擇地址。
- 如果地址記錄既不含地址資訊也沒有經緯度資訊，則 Oracle CRM On Demand 會開啟北美的地圖。

備註：經紀人資料檔與潛在客戶記錄的地址區段中，沒有含經緯度資訊的欄位。因此，若在經紀人資料檔或潛在客戶記錄中按一下地址區段中的「地圖」圖示，一律會將您重新導向地圖功能啟動串連地址搜尋所在的「地圖」頁面。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [使用地址首頁 \(頁數 288\)](#)
- [地圖 \(頁數 306\)](#)

地址欄位

使用「地址編輯」頁面來新增地址或更新現有地址的詳細資料。「地址編輯」頁面會顯示可供地址使用的所有欄位。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要地址資訊	
地址名稱	地址記錄的名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。它必須是唯一的，且依預設為必要欄位。
驗證日期	(選擇性) 外部來源驗證地址資訊時的日期。使用日期選取器來指定或更新此日期。唯有在已使用地址驗證時，此日期才相關，否則會加以忽略。
地址類型	這個選擇清單欄位會指定地址類型。以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。(必要)。 附註：當您使用「地址編輯」頁面建立新地址時，無法使用此選擇清單。它只在您編輯已儲存的地址記錄時才可使用。如需詳細資訊，請參閱在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址 (頁數 294)與使用編輯關係來設定未共用地址的地址類型 (請參閱使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 頁數 1030)。
地址資訊	
國家	地址記錄中所用的國家或地區。請使用下拉式清單來為您的地址選取國家或地區。 附註：「地址資訊」欄位會比對國家專有的郵政需求。例如，美國的地址欄位是使用郵遞區號 (ZIP code)，而許多其他國家的地址欄位則使用郵政編碼 (postal code)。如果未選取「國家」欄

欄位	描述
	位，則會顯示下列「地址資訊」欄位 (Address1 與 Address2)。如需有關郵政需求的詳細資訊，請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383)。
Address1	地址行 1。一般而言，這個欄位會保留街道地址，例如 10 Main Street。它有 200 個字元的上限。而且會轉換為選定國家的街道號碼慣例 (例如，加拿大或美國的號碼與街道)。轉換作業是以「國家」欄位為基準。
Address2	地址行 2。這個欄位會處理任何附加的街道地址詳細資料。它有 100 個字元的上限。
Address3	地址行 3。這個欄位會處理任何附加的街道地址詳細資料。它有 100 個字元的上限。 附註： 如果未選取國家，此欄位就不會出現在「地址編輯或詳細資料」頁面的預設版面配置中。
城市	地址記錄中的城市。
州/省	地址記錄中的省或地區，例如 New Brunswick (新布倫瑞克省)。 附註： 如果選取的國家使用州別 (例如，印度或美國)，Oracle CRM On Demand 會將此欄位變更為「州/省」。
郵遞區號	表示郵政編碼，例如 M1C 3J6，或美國地址郵遞區號，例如 19050。
描述	這個欄位有 100 個字元的上限。
註解	此欄位限 1999 個字元以內。 附註： 此欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。
驗證狀態	指出地址是否已經過驗證，且已根據「驗證日期」欄位完成計算。 附註： 此欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。
備註： 用於地理編碼功能的下列欄位也可透過 Web 服務來使用。這些地理編碼欄位依預設不會顯示。您的公司管理員必須加以設定。這些欄位為唯讀欄位。如需有關如何使用這些欄位的詳細資訊，請參閱有關地址資訊的地理編碼 (請參閱 關於地址資訊的地理編碼 頁數 301)。	
地理代碼狀態	地址記錄的地理編碼處理狀態。若是新的地址記錄，Oracle CRM On Demand 會將欄位設為 Null 值。若地址的地理編碼成功，則 Oracle CRM On Demand 會將欄位設為「成功」。若地址的地理編碼失敗，則 Oracle CRM On Demand 會將欄位設為「失敗」。若您編輯地址，則 Oracle CRM On Demand 會將欄位重設為 Null 值。
地理代碼比對代碼	地理編碼處理的準確性或品質，如比對代碼編號所表示。對於指定的比對代碼，若傳回多筆相符的緯度與經度，則 Oracle CRM On Demand 會使用 Oracle Spatial 所傳回第一筆相符的緯度與經度。
地理代碼比對向量	具有 17 個字元的字串，會在進行地理編碼作業期間指定輸入地址屬性的比對品質，以衍生與地址相關聯的緯度與經度。

相關主題

如需共用地址的相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [使用地址首頁 \(頁數 288\)](#)
- [管理地址 \(頁數 290\)](#)
- [關於地址記錄類型的地理代碼欄位 \(頁數 300\)](#)
- [關於地址資訊的地理編碼 \(頁數 301\)](#)

關於地址記錄類型的地理代碼欄位

Oracle CRM On Demand 為地址記錄類型提供下列的地理代碼欄位。依預設，這些欄位無法使用。

- 緯度
- 經度

若您需要這些欄位，貴公司的管理員必須將這些欄位新增至地址頁面版面配置。如需有關將欄位新增至頁面版面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

地理代碼欄位通常會用來定位地理座標，即俗稱的地址值緯度與經度，如街道地址與郵遞區號。這些地理代碼欄位主要用來支援 Oracle CRM On Demand 用戶端應用程式 (如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales) 中的地圖和位置型功能，或用來在地圖應用程式中找到位置 (如 Google Maps)。若使用者未填入這些欄位，則使用者在使用可用地址值的用戶端應用程式中，只能受限於使用標準對應功能。

緯度與經度通常以度數、分鐘與秒鐘符號來表示，例如 59°20'30"N。但在 Oracle CRM On Demand 中，它們會儲存為小數資料並以加號或減號來表示，如下所示：

- 您可以為緯度輸入 -90.0000000 到 +90.0000000 範圍內的任意值，小數點後面最多 7 位數。如果小數點後面的位數超過 7，則 Oracle CRM On Demand 會將該值四捨五入。例如，Oracle CRM On Demand 會將緯度值 89.12345678 進位成 89.1234568。
- 您可以為經度輸入 -180.0000000 到 +180.0000000 範圍內的任意值，小數點後面最多 7 位數。如果小數點後面的位數超過 7，則 Oracle CRM On Demand 會將該值四捨五入。例如，Oracle CRM On Demand 會將經度值 179.12345674 捨去成 179.1234567。

此外，Oracle CRM On Demand 支援緯度與經度的一般小數格式，亦即 Oracle CRM On Demand 支援以句號 (.) 作為小數分隔符號的數字。有些地區設定以逗號 (,) 作為小數分隔符號，但您須以句號 (.) 作為這些地區設定的小數分隔符號，來輸入小數資料。Oracle CRM On Demand 會以小數儲存在其資料庫中的設定來顯示小數，且不會執行此小數資料的任何本機格式。

若要將緯度與經度值新增至 Oracle CRM On Demand，您須將緯度與經度的度數-分鐘-秒鐘表示法轉換成小數表示法，如下所示：

$$\text{小數度數} = \text{度數} + \text{分鐘}/60 + \text{秒鐘}/3600$$

緯度或經度值須含加號或減號，因為可允許負值。正緯度值代表赤道北邊 (N)，負緯度值則代表赤道南邊 (S)。正經度值代表本初子午線的東邊 (E)，負經度值則代表本初子午線的西邊 (W)。例如，下列表格顯示一些城市的 Oracle CRM On Demand 中，緯度與經度欄位的範例值。

縣/市	緯度	Oracle CRM On Demand 中的緯度值	經度	Oracle CRM On Demand 中的經度值
瑞典斯德哥爾摩	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
澳洲達爾文	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

備註：Oracle CRM On Demand 不會將緯度與經度轉換為 Oracle CRM On Demand 中的必要表示法。緯度與經度欄位只會儲存與地址相關的地理代碼。通常，Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 這類 Oracle CRM On Demand 用戶端應用程式會進一步執行地理代碼資料的處理與轉換。然而，Oracle CRM On Demand 可使用地址記錄中的資訊，透過 Oracle Spatial 來自動尋找地址相對應的緯度與經度值，並填入「緯度」與「經度」欄位。如需詳細資訊，請參閱[關於地址資訊的地理編碼 \(頁數 301\)](#)。

關於地址資訊的地理編碼

若已在「公司資料檔」頁面中選取「啟用地理編碼器」，則 Oracle CRM On Demand 會使用地址記錄中的資訊，利用 Oracle Spatial 來尋找地址對應的緯度與經度值；若成功，則會以這些值在地址記錄中填入緯度與經度欄位。此從地址資訊尋找並填入緯度與經度的過程稱為**地理編碼**。Oracle CRM On Demand 會使用 Oracle Spatial 非同步地尋找對應的地理代碼。若有任何記錄在緯度或經度欄位中包含既有值，則 Oracle CRM On Demand 會略過這些記錄的地理編碼。

Oracle CRM On Demand 會在以下時間點為緯度與經度欄位重新進行地理編碼：

- 清除緯度與經度欄位時
- 編輯地址欄位時

關於地址記錄的地理編碼欄位

地址記錄包含三個與地理編碼相關的欄位：

- **地理代碼狀態**。地址記錄的地理編碼處理狀態：

- **Null 值**。地址未進行地理編碼。
- **成功**。地址已完成地理編碼。
- **失敗**。地址未完成地理編碼。

地理編碼失敗通常是因為地址資料不正確、無法使用地址的地理代碼，或地址比對過於籠統。

- **地理代碼比對代碼**。緯度及經度與指定地址比對的準確程度，以整數值表示如下：

地理代碼比對代碼	描述
0	地址沒有相符的地理編碼。
1	地址有完全相符的地理編碼。
2	地理編碼比對：街道類型的比對準確性會有所誤差，或使用街道地址的後綴或前綴部分。
3	地理編碼比對：街道地址門牌號碼部分的比對準確性會有所誤差。
4	地理編碼比對：街道地址的比對準確性會有所誤差。
10	地理編碼比對：郵遞區號的比對準確性會有所誤差。
11	地理編碼比對：城市名稱的比對準確性會有所誤差。
12	地理編碼比對：郵遞區號與城市的比對準確性會有所誤差。

Oracle CRM On Demand Customer Care 會為您的公司設定「地理代碼比對代碼」的可接受層級。只有比對代碼低於或等於 Oracle CRM On Demand Customer Care 所設定的層級時，Oracle CRM On Demand 才會在地址記錄中儲存地理編碼處理所傳回的緯度與經度欄位。此值依預設通常是設為 3。

若 Oracle CRM On Demand 在地理編碼處理中找不到任何相符項目，則會將「地理代碼比對代碼」設為 0，且不會在地址中填入緯度與經度。

- **地理代碼比對向量**。具有 17 個字元的字串，會提供地址的詳細摘要，其中某些部分會決定所傳回的輸入地址緯度與經度是否準確。問號表示未使用的欄位位置。對於任何未進行地理編碼的地址，Oracle CRM On Demand 會將其「地理代碼比對向量」欄位設為一連串的問題：????????????????。每個位置包含範圍從 0 到 4 的值。

下表列出字串內的位置，以及對應至每個位置的地址屬性。地址屬性不是 Oracle CRM On Demand 中的地址欄位，而是各種地址要素的概念表示法，這些要素會組成地址，如門牌號碼或街道前綴等等。

地理代碼比對向量內的位置	地址屬性
0 到 4	未使用
5	街道地址 - 門牌號碼
6	街道地址 - 街道前綴
7	街道地址 - 街道基本名稱
8	街道地址 - 街道後綴
9	街道地址 - 街道類型
10	未使用
11	城市
12 到 13	未使用
14	州/省
15	國家
16	郵遞區號
17	未使用

備註： Oracle Spatial 會藉由剖析 Oracle CRM On Demand 地址記錄中地址 1、地址 2 及地址 3 欄位所包含的街道地址資訊來衍生「街道地址」屬性，如「門牌號碼」或「街道前綴」等等。Oracle Spatial 衍生這些屬性的方式會依國家而有所不同。

Oracle CRM On Demand 在「地理代碼比對向量」字串對位置設定的數值可從 0 到 4，如下所示：

地理代碼比對向量位置值	描述
0 或 1	Oracle CRM On Demand 在地理編碼期間已找到地址屬性的完全相符項目。
2 或 3	地址屬性非 Null，不過，Oracle CRM On Demand 在地理編碼期間未找到屬性的相符項目。
4	地址屬性值為 Null，但 Oracle Spatial 已依據近似值設法找到接近的相符項目。

如需有關這些地理編碼欄位與其他地址欄位的詳細資訊，請參閱[地址欄位 \(頁數 298\)](#)。

地理編碼範例

下列範例顯示 Oracle CRM On Demand 對地址進行地理編碼時，您可以使用與解讀地理編碼欄位的方式。將地址視為含有下列欄位值：

Oracle CRM On Demand 中的地址欄位	值
地址名稱	Ji Yang
國家	美國
號碼/街道	1 Oracle Dr
地址 2	Nashua
地址 3	未設定
城市	Nashua
縣	未設定
州/省	NH
郵遞區號	03062

Oracle CRM On Demand 對此地址進行地理編碼時，Oracle Spatial 會分解地址並將地址屬性值設定如下：

Oracle Spatial 中的地址屬性	值
名稱 (來自街道地址)	Ji Yang
門牌號碼 (來自街道地址)	1
街道名稱 (來自街道欄位)	Oracle Dr
城市	Nashua
州/省	NH
國家	美國
郵遞區號	03062

Oracle Spatial 會嘗試依據這些地址屬性在個別屬性上分別進行搜尋，然後使用地址屬性組合來尋找緯度與經度的最佳近似值，藉此來尋找相符項目。

在順利進行地理編碼後，Oracle CRM On Demand 會設定欄位如下：

Oracle CRM On Demand 地址欄位	值	註解
地理編碼狀態	成功	地理編碼成功。
地理編碼比對代碼	1	Oracle Spatial 找到完全相符項目。
經度	-71.46006	無
緯度	42.71004	無
地理編碼比對向量	??030402010??000?	此範例的地理編碼比對向量。 無論地理編碼是否成功，都會設定向量。即使是比對程度低的代碼 4 (其中未設定緯度與經度)，向量仍會完成設定並詳列造成失敗的屬性。

您可以解讀 ??030402010??000? 的向量值，如下表所顯示：

地理代碼比對 向量位置	值	地址屬性	比對向量值的解讀
1	?	無	未使用
2	?	無	未使用
3	0	無	未使用
4	3	無	未使用
5	0	門牌號碼	找到此屬性的完全相符項目。
6	4	街道前綴	地址屬性值為 Null，但已依據近似值找到接近的相符項目。
7	0	街道基本名稱。	找到此屬性的完全相符項目。
8	2	街道後綴	此地址屬性具有值，但找不到該值的相符項目。
9	0	街道類型	找到此屬性的完全相符項目。
10	1	無	未使用
11	0	城市	找到此屬性的完全相符項目。
12	?	無	未使用
13	?	無	未使用
14	0	州/省	找到此屬性的完全相符項目。

地理代碼比對 向量位置	值	地址屬性	比對向量值的解讀
15	0	國家	找到此屬性的完全相符項目。
16	0	郵遞區號	找到此屬性的完全相符項目。
17	?	無	未使用

相關主題

如需地址的相關資訊，請參閱下列主題：

- [地址](#)
- [使用地址首頁 \(頁數 288\)](#)
- [管理地址 \(頁數 290\)](#)
- [地址欄位 \(頁數 298\)](#)
- [關於地址記錄類型的地理代碼欄位 \(頁數 300\)](#)

資產

使用「資產」頁面來建立與更新資產，以及建立資產清單。資產是銷售給客戶或公司的產品記錄。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤資產資訊，則您的設定中很可能就會排除「資產」頁標。

使用資產首頁

從「資產首頁」中，您可以建立資產清單，以及建立資產記錄。

附註：管理員可自訂「資產首頁」的版面配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立資產

您可以按一下「最近修改的資產」區段中的「新建」來建立資產。如需有關資產記錄中欄位的資訊，請參閱[追蹤資產 \(頁數 234\)](#)。如需有關建立記錄的一般資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)。

使用資產清單

「資產清單」區段會顯示一些篩選清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明資產的標準清單。清單包含在 Oracle CRM On Demand 下列區域中所建立的資產記錄：

- 資產頁面
- 車輛與投資組合頁面
- 客戶、聯絡人及自訂物件記錄之「詳細資料」頁面中的「資產」相關資訊區段

資產清單	篩選
所有資產	您可以看見的所有資產，不論是誰負責的資產都會顯示。
最近修改的資產	您可以看見的所有資產 (依修改日期排序)。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。

檢視最近修改的資產

「最近修改的資產」區段會顯示您最近修改過之資產記錄的標題。

備註：如果在資產記錄中輸入序號，則該序號會用作資產的標題。否則，便會使用產品名稱。在「資產首頁」的「最近修改的資產」區段中，以及在資產標題出現的其他頁面中，您可以從資產標題逐層往下檢視來開啟資產記錄。

將區段加入至您的資產首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁」權限，則可將額外區段加入至「資產首頁」，可新增的區段則取決於公司管理員讓哪些區段顯示在「資產首頁」上。

若要將區段加入至「資產首頁」，請執行下列步驟：

- 1 在「資產首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「資產首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)

管理資產

如需多數記錄類型通用的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

如需有關追蹤資產與資產記錄欄位的資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)

地圖

使用 Oracle CRM On Demand 中的「地圖」頁面，尋找地圖上的地址或取得地址的行車方向。若要使用「地圖」頁面，您的使用者角色必須有「地圖整合」權限。此外，您的管理員必須為您的使用者角色將「地圖」頁標設定為可用。如果在管理員開放「地圖」頁標給您的使用者角色後，您 Oracle CRM On Demand 中的頁面頂部仍未顯示「地圖」頁標，您便可以將「地圖」頁標新增至頁標版面配置。如需新增頁標至您頁標版面配置的資訊，請參閱顯示您的頁標 (請參閱 [顯示頁標](#) 頁數 639)。

備註：若要啟用「地圖整合」權限並使「地圖」頁標可供您的角色使用，管理員的使用者角色必須擁有「管理地圖整合」權限。如果管理員的角色沒有「管理地圖整合」權限，則管理員必須聯絡 [Oracle CRM On Demand Customer Care](#) 並要求啟用該權限。

您可以在「地圖」頁面中執行下列作業：

- 尋找地圖上的地址。
- 執行鄰近搜尋，尋找 Oracle CRM On Demand 記錄中下列範圍內的地址：
 - 距離您目前位置指定半徑內的地址
 - 距離另一位置指定半徑內的地址

- 取得地圖上地址的行車方向。

備註：除了印度與新加坡以外，「地圖」功能是使用地址中所含國家或轄區的主要語言來提供地址。例如，若是卡達的地址，則提供阿拉伯文的地址；而俄羅斯的地址則提供俄文的地址，依此類推。若地址包含印度與新加坡，則地圖功能提供英文的地址。而加拿大的地圖功能除了魁北克的地址是以法文提供外，其他地區的地址則是以英文提供。

執行鄰近搜尋時，您可以將搜尋限制在預先定義的記錄清單。例如，您可能會建立「合作夥伴」聯絡人類型的聯絡人清單，然後對該清單執行鄰近搜尋，來尋找距離您目前位置或明天打算前往之位置 10 英哩內的合作夥伴聯絡人。

下表顯示出現在地圖上的圖釘。

圖釘	目的
	指出您的目前位置 (如果地圖功能可以判斷您的位置)
	指出鄰近搜尋所找到之地址的位置
	指出鄰近搜尋的中心

如果可以判斷您目前的地點，開啟「地圖」頁面時，地圖上會顯示表示您地點的圖釘。如果無法判斷您目前的地點，則會顯示北美洲地圖。地圖功能會依下述方式來判斷您的目前位置：

- 如果您使用的電腦可以接收全球定位系統 (GPS) 資訊，地圖功能將使用 GPS 資訊來判斷您的目前位置。
- 如果您的電腦無法接收 GPS 資訊，地圖功能則會使用瀏覽器的應用程式設計介面 (API) 來判斷您的目前位置。而 API 是以您電腦的 IP 位址來決定目前位置。如果您的電腦指向某個 Proxy 伺服器，此 Proxy 伺服器的位置即會顯示為您的目前位置。

備註：若想判斷目前所在位置，則您必須允許瀏覽器存取您的目前位置資訊。視您使用的瀏覽器以及您在瀏覽器中所選取的隱私權設定而定，系統可能會提示您允許瀏覽器存取您的目前位置資訊。如果您不同意，則會顯示「北美洲」預設地圖而非您的目前位置。

此外，下表顯示地圖上可用的目標圖示。

圖示	目的
	頁面並非聚焦顯示您的目前位置時，會顯示此圖示。將指標移至此圖示上會出現顯示我的位置。
	唯有頁面聚焦顯示您的目前位置時，才會顯示此圖示。將指標移至此圖示上會顯示我的位置。按一下此圖示可調整地圖的縮放比例，以聚焦顯示地圖上的位置圖釘。

如果相同的緯度與經度上有繪製或釘選多筆記錄，則 Oracle CRM On Demand 會顯示單個圖釘來代表這些記錄。按一下圖釘會顯示所有基本記錄名稱與其相關聯地址的清單。您可以從此清單中選取任一記錄來將地址新增至方向，或將地址設為鄰近中心。如需取得方向資訊的詳細資訊，請參閱[取得行車方向 \(頁數 310\)](#)，而如需有關鄰近搜尋的詳細資訊，請參閱[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)。

如需 Oracle CRM On Demand 對應與產生地理代碼功能所提供之資料涵蓋範圍的資訊，請參閱[對應與產生地理代碼資料涵蓋範圍 \(頁數 312\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [尋找地圖上的地址 \(頁數 308\)](#)
- [執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)
- [取得行車方向 \(頁數 310\)](#)
- [存取地址的地圖 \(頁數 297\)](#)

尋找地圖上的地址

本主題說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「地圖」頁面中尋找地址。

備註：如果可以判斷您目前的地點，開啟「地圖」頁面時，地圖上會顯示表示您地點的圖釘。如果無法判斷您目前的地點，則會顯示北美洲地圖。

開始之前。若要使用「地圖」頁面，您的使用者角色必須有「地圖整合」權限。此外，您的管理員必須為您的使用者角色將「地圖」頁標設定為可用。如果在管理員開啟「地圖」頁標給您的使用者角色後，您 Oracle CRM On Demand 中的頁面頂部仍未顯示「地圖」頁標，您便可以將「地圖」頁標新增至頁標版面配置。如需新增頁標至您頁標版面配置的資訊，請參閱顯示您的頁標 (請參閱 [顯示頁標](#) 頁數 639)。

尋找地圖上的地址

- 1 按一下「地圖」頁標。
- 2 在「地圖」頁面的搜尋窗格中，輸入要尋找的地址。

您必須使用逗號來分隔地址元素，且必須輸入國家名稱或代碼來作為地址中的最後一個元素。地址格式會因國家不同而改變。搜尋作業並不會區分大小寫。以下是一些您如何輸入地址的範例：

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

您也可輸入城市與國家的名稱。在此情況下，地圖功能會傳回該城市與國家的預設街道地址。若有多個相符項目，搜尋會顯示找到的可用相符地址，並提示您選取其中一個地址。例如，如果輸入英文字串 *Toronto, Canada*，則搜尋會傳回兩個地址。一個預設地址是愛德華王子島的多倫多，另一個預設地址是安大略省的多倫多，兩者都位於加拿大。Oracle Maps 提供地址服務。

- 3 按一下放大鏡圖示。

在地圖上，即會出現大頭針指出該地址的位置。如果您的搜尋準則找到一個以上的相符項目，它們會顯示在清單中，供您選取正確的項目。一開始最多會列出 10 個相符項目。如果找到 10 個以上的相符項目，您可以捲動來查看其他相符項目。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [地圖 \(頁數 306\)](#)
- [執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)
- [取得行車方向 \(頁數 310\)](#)

執行鄰近搜尋

在鄰近搜尋中，Oracle CRM On Demand 會檢查給定記錄類型之記錄中所儲存的地址，以判斷這些地址是否位於指定的搜尋半徑中。如果 Oracle CRM On Demand 找到位於搜尋半徑內的地址，即會在地圖上放置圖釘來指明地址位置。當您將指標停留在圖釘上，可查看與圖釘相關聯之記錄的名稱與地址。

鄰近搜尋是以所搜尋之地址中的「緯度」與「經度」欄位資訊為依據。因此，若希望鄰近搜尋能找到地址，您必須確保已在相關地址中正確植入這些欄位。如需有關緯度與經度欄位的詳細資訊，請參閱關於地址記錄類型中的地理代碼欄位 (請參閱 [關於地址記錄類型的地理代碼欄位](#) 頁數 300)。

下表列出支援鄰近搜尋的記錄類型，並顯示您執行鄰近搜尋時會對各記錄類型檢查的地址類型。

支援的記錄類型	鄰近搜尋中所檢查的地址
客戶	客戶的出貨或帳單地址
活動	活動中的「地址」欄位所顯示的地址，例如聯絡電話中的地址。
聯絡人	聯絡人的主要地址

備註：如果可以判斷您目前的地點，開啟「地圖」頁面時，地圖上會顯示表示您地點的圖釘。如果無法判斷您目前的地點，則會顯示北美洲地圖。

對支援的記錄類型執行鄰近搜尋之後，即可根據「記錄預覽模式」設定的值，導覽至記錄的「詳細資料」頁面，還是只預覽記錄的「詳細資料」頁面。此設定一般是由管理員在公司資料檔中針對您的公司所設定，不過您可以在「我的設定」覆寫個人資料檔中的整個公司設定。

附註：如果您透過執行 iOS 作業系統的裝置存取 Oracle CRM On Demand，則無法使用記錄預覽功能。

開始之前。若要使用「地圖」頁面，您的使用者角色必須有「地圖整合」權限。此外，您的管理員必須為您的使用者角色將「地圖」頁標設定為可用。如果在管理員開放「地圖」頁標給您的使用者角色後，您 Oracle CRM On Demand 中的頁面頂部仍未顯示「地圖」頁標，您便可以將「地圖」頁標新增至頁標版面配置。如需新增頁標至您頁標版面配置的資訊，請參閱顯示您的頁標 (請參閱 [顯示頁標](#) 頁數 639)。

下列程序將說明如何執行鄰近搜尋，以尋找所在位置距離您目前位置之指定半徑內的客戶或聯絡人。

附註：鄰近搜尋會傳回位於指定半徑中的前 500 筆記錄的位置。

在您目前位置的指定半徑內執行鄰近搜尋

- 1 按一下「地圖」頁標。
- 2 在「地圖」頁面的搜尋窗格中，按一下雙箭頭以於「在我周圍」頁標中顯示搜尋準則欄位。
- 3 於搜尋窗格的「在我周圍」頁標中輸入您的搜尋準則，然後按一下放大鏡圖示。

附註：您可以在本主題結尾的表格中找到關於搜尋準則欄位的資訊。

地圖上即會出現圖釘，指出位於指定半徑內之地址的所在位置。

- 4 若要查看與圖釘相關聯之記錄的名稱與地址，請將指標停留在圖釘上。
- 5 若要清除標記地圖圖釘的鄰近搜尋結果，請按一下「在我周圍」頁標底部的「清除結果」。

下列程序說明如何在所選位置的指定半徑內執行鄰近搜尋。

附註：若想以特定地址作為鄰近搜尋的中心，而該地址在地圖上尚未以圖釘標明，則請先搜尋該地址後再執行鄰近搜尋。如需詳細資訊，請參閱[尋找地圖上的地址](#) (頁數 308)。

在所選位置的指定半徑內執行鄰近搜尋

- 1 在「地圖」頁面的地圖上，設定鄰近搜尋的中心。
執行下列其中一項作業：
 - 在地圖上，按一下指出您要用作鄰近搜尋中心之地址的圖釘，然後按一下「設為鄰近中心」。
 - 在地圖上，以右鍵按一下要作為鄰近搜尋中心的任何位置，然後按一下「設為鄰近中心」。

附註：如果要作為鄰近搜尋中心的地址尚未顯示在地圖上，請依[尋找地圖上的地址 \(頁數 308\)](#)所述加以搜尋。

系統會以圖釘來標示您設定的鄰近搜尋中心。

- 2 在搜尋窗格中，如果看不到「在我周圍」頁標中的搜尋準則欄位，可按一下雙箭頭來顯示欄位。
- 3 於搜尋窗格的「在我周圍」頁標中輸入您的搜尋準則，然後按一下放大鏡圖示。
地圖上即會出現圖釘，指出位於指定半徑內之地址的所在位置。
- 4 若要查看與圖釘相關聯之記錄的名稱與地址，請將指標停留在圖釘上。
- 5 若要清除標記地圖圖釘的鄰近搜尋結果，請按一下「在我周圍」頁標底部的「清除結果」。

下表將描述鄰近搜尋的準則欄位。

搜尋準則欄位	描述
選取記錄類型	選取您要搜尋的記錄類型，如客戶、活動或聯絡人。進行鄰近搜尋時必須有此欄位。
地址類型	此選擇清單僅適用於客戶鄰近搜尋，且可具有下列值： ■ 出貨地址。客戶的鄰近搜尋限於出貨地址。 ■ 帳單地址。客戶的鄰近搜尋限於帳單地址。這是預設值。
選取清單	選取想要搜尋的清單。此欄位中可供選取之記錄類型的所有可用清單。
半徑	選取鄰近搜尋的半徑。可用的選項為 1、5、10、20、25、50、100 和 500。若未選取值，則會使用預設值 10 來進行搜尋。
單位	選取用來評量半徑的單位。可用的選項為英哩與公里。

在鄰近搜尋之後預覽記錄

- 1 按一下可從客戶、活動或聯絡人記錄的鄰近搜尋取得的所需圖釘。
- 2 預覽記錄，如下所示：
 - a 如果「記錄預覽模式」設定為「按一下預覽圖示」，則您可以將滑鼠移至記錄名稱上方來顯示預覽圖示，然後按一下該圖示來顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。
 - b 如果「記錄預覽模式」設定為「指標移至連結上」，則您可以將滑鼠移至記錄名稱連結上方來顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。
- 3 按一下記錄預覽中的記錄名稱連結，以開啟記錄「詳細資料」頁面。

附註：您也可以從初始快顯視窗和預覽快顯視窗的記錄名稱連結，開啟記錄的「詳細資料」頁面。

- 4 若要返回地圖，請按一下記錄「詳細資料」頁面上的「返回地圖」。

附註：Oracle CRM On Demand 不會儲存前一個鄰近搜尋的結果。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [地圖 \(頁數 306\)](#)
- [尋找地圖上的地址 \(頁數 308\)](#)
- [取得行車方向 \(頁數 310\)](#)

取得行車方向

本主題說明如何在 Oracle CRM On Demand 中取得「地圖」頁面上的地址行車方向。

備註：如果可以判斷您目前的地點，開啟「地圖」頁面時，地圖上會顯示表示您地點的圖釘。如果無法判斷您目前的地點，則會顯示北美洲地圖。

開始之前。若要使用「地圖」頁面，您的使用者角色必須有「地圖整合」權限。此外，您的管理員必須為您的使用者角色將「地圖」頁標設定為可用。如果在管理員開放「地圖」頁標給您的使用者角色後，您 **Oracle CRM On Demand** 中的頁面頂部仍未顯示「地圖」頁標，您便可以將「地圖」頁標新增至頁標版面配置。如需新增頁標至您頁標版面配置的資訊，請參閱顯示您的頁標 (請參閱 [顯示頁標](#) 頁數 639)。

取得行車方向

- 1 按一下「地圖」頁標。
- 2 在「地圖」頁面上使用下列其中一種方法，來新增行車方向的起始點與目的地 (又稱為起點與終點)：
 - 在搜尋窗格中按一下雙箭頭，並在「方向」頁標中標示為 A 的欄位輸入起點的地址，然後在標示為 B 的欄位輸入目的地或終點的地址。
您必須使用逗號來分隔地址元素，且必須輸入國家名稱或代碼來作為地址中的最後一個元素。地址格式會因國家不同而改變。
如需國家的清單以及 Oracle 地圖支援的雙字母國碼，請參閱 [Oracle 地圖地理編碼器中繼資料網頁](#)。如需 Oracle 地圖支援的地址格式詳細資訊，請參閱 [Oracle 地圖地理編碼器概念網頁](#)。
 - 在地圖的起點位置上按一下滑鼠右鍵，然後選取「新增至方向」以新增起點至「方向」頁標中標示為 A 的欄位。接著在目的地位置上按一下滑鼠右鍵，然後選取「新增至方向」以新增終點至標示為 B 的欄位。
 - 按一下地圖上的圖釘，然後選取「新增至方向」以在「方向」頁標中標示為 A 的欄位內新增起點。接著按一下目的地圖釘，然後選取「新增至方向」以新增終點至標示為 B 的欄位。

您可以視需要混合並搭配上列方法，來新增起點與終點。

附註：如果您在搜尋窗格的搜尋欄位中輸入地址，且「方向」頁標中已有起點 (A) 與終點 (B)，則在您執行搜尋時，地址會新增為終點 (C)。

- 3 按一下放大鏡圖示。
在「方向」頁標中，**Oracle CRM On Demand** 即會啟動行車方向作業。方向或路線卡提供可能的行車路線並包含每種路線的預估時間與距離，類似於「全球定位系統」(市場上可取得) 的行車方向資訊。**Oracle CRM On Demand** 也會在地圖上標記目的地標示與路線。
如果您輸入多個目的地終點，例如起點 A 搭配終點 B 與 C，則行車資訊會包含起點 A 至終點 B 的方向，以及起點 B 至終點 C 的方向。如果您要取得目前位置到某一終點的方向，請按一下「我的位置」圖釘以將您的目前位置作為起點，然後按一下「新增至方向」。

附註：行車方向是以 **Oracle** 地圖中可用地址的最近街道資訊為基礎。因此，終點標示可能無法定位至地圖上的準確地址。

- 4 若要將終點作為您地圖檢視的中心，請在路線卡中按一下終點標示，例如 B、C 等等。
若路線已於地圖上顯示，則將終點作為檢視中心的動作僅屬功能性。如果您按一下路線卡中的 x 圖示或變更終點以清除路線，或者在輸入終點後並未按一下放大鏡，則地圖不會以終點作為中心。
- 5 若要清除行車方向所取得的結果，請按一下路線卡中的 x。
如果您變更現有的終點 (例如編輯終點、移除終點或將終點的順序反向)，路線也會遭到清除。
- 6 若要列印行車方向，請按一下行車結果卡上的「印表機」圖示：



開啟的印表機預覽視窗，會顯示含有行車方向的地圖快照。預覽包含所有終點、終點地址、行程時間與距離摘要，以及顯示所有可用路線的地圖。下列地圖影像即是含有預估行車時間的行車方向表。表中的終點採用顏色標示，以搭配地圖上的終點圖釘顏色。

此外，下表說明的選項也可於「方向」頁標的底部作為連結使用。

選項	描述
新增停止點	選取此選項以新增更多目的地終點 (最多四個終點)。預設為一個起點與一個終點。
更多選項	選取此選項以指定行車方向的其他偏好設定，如： ■ 路線偏好設定。最快或最短。預設為最快。 ■ 道路偏好設定。公路或地方道路。預設為公路。 ■ 距離單位。英制或公制。預設為英制。 ■ 語言。行車方向的可用語言為英文、法文、德文、義大利文及西班牙文。預設為英文。
反向地址	選取此選項以將路線卡中起點與終點的順序反向。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [地圖 \(頁數 306\)](#)
- [尋找地圖上的地址 \(頁數 308\)](#)
- [執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)

對應與產生地理代碼資料涵蓋範圍

Oracle CRM On Demand 的基本對應與產生地理代碼功能是由 Oracle Spatial and Graph 所提供。下表顯示 Oracle Spatial and Graph 所提供的資料涵蓋範圍。

區域	國家或地區
北美洲	巴哈馬、貝里南、百慕達、加拿大、開曼群島、哥斯大黎加、古巴、多明尼加、薩爾瓦多、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、波多黎各、美屬維京群島、美國
歐洲	阿爾巴尼亞、安道爾、奧地利、亞塞拜然、白俄羅斯、比利時、波士尼亞赫塞哥維納、英屬基地區、保加利亞、海峽群島、克羅埃西亞、賽普勒斯、賽普勒斯中立區、捷克共和國、丹麥、英格蘭、愛沙尼亞、前南斯拉夫馬其頓共和國、芬蘭、法國、喬治亞共和國、德國、直布羅陀、希臘、匈牙利、冰島、愛爾蘭、曼島、義大利、哈薩克、科索沃、吉爾吉斯、拉脫維亞、列支敦士登、立陶宛、盧森堡、馬爾他、摩爾多瓦、摩納哥、蒙特內哥羅、荷蘭、北愛爾蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、俄羅斯、聖馬利諾、蘇格蘭、塞爾維亞、斯洛伐克、斯洛維尼亞、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、北賽普勒斯行政區、烏克蘭、烏茲別克、梵蒂岡、威爾斯
亞太地區	澳大利亞、孟加拉、汶萊、柬埔寨、香港、印度、印尼、澳門、馬來西亞、馬爾地夫、蒙古、尼泊爾、紐西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、台灣、泰國、越南
南美洲	阿根廷、阿路巴、巴貝多、玻利維亞、巴西、智利、哥倫比亞、厄瓜多、福克蘭群島、法屬圭亞那、哥德普洛、蓋亞納、馬丁尼克島、巴拉圭、祕魯共和國、聖巴泰勒米、聖克里斯多福及尼維斯、

區域	國家或地區
	聖文森及格瑞那丁、南喬治亞與南三明治群島、蘇利南、千里達與托巴哥、烏拉圭、委內瑞拉
中東及非洲	安哥拉、巴林、貝南、波札那、蒲隆地、埃及、史瓦帝尼、加沙地帶、迦納、幾內亞、伊拉克、以色列、象牙海岸、約旦、肯亞、科威特、黎巴嫩、賴索托、馬拉威、馬利、摩洛哥、莫三比克、納米比亞、尼日、奈及利亞、阿曼、卡達、留尼旺島、盧安達、沙烏地阿拉伯、塞內加爾、南非、聖赫勒拿島、亞森欣島和崔斯坦達庫尼亞、坦尚尼亞、多哥、突尼西亞、烏干達、阿拉伯聯合大公國、尚比亞、辛巴威

備註：任何在表格中未列出的國家，僅具有 Nokia World Map 產品所提供的有限對應圖層。南韓的資料必須於國內託管，而目前沒有部署日期。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [地圖 \(頁數 306\)](#)
- [尋找地圖上的地址 \(頁數 308\)](#)
- [執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)
- [取得行車方向 \(頁數 310\)](#)
- [存取地址的地圖 \(頁數 297\)](#)

5

業務計畫

本主題介紹 Oracle CRM On Demand 提供的「業務計畫」功能。

關於業務計畫

Oracle CRM On Demand 支援客戶與聯絡人管理。管理工作包括處理客戶與相關聯絡人的資料檔、客戶與聯絡人關係，以及建立如何有效分配與客戶相關的資金和資源的整體計劃。

隨著銷售與行銷團隊從以產品為中心的策略，移到以客戶為基礎的銷售策略，主要客戶銷售與策略業務計劃會變得對於成功與否具有關鍵性。銷售與行銷團隊可定義以下項目：

- 公司的可能商機
- 策略目標
- 為了達成這些宗旨並贏得商機而定義的活動清單
- 整個客戶的策略宗旨
- 具體的宗旨，與可能商機的適當定義

Oracle CRM On Demand 支援可管理主要客戶的銷售策略與流程，讓您的客戶團隊能夠建立並管理下列項目：

- 業務與業務開發計劃
- 相關目標
- 機會
- 活動

附註：「業務計畫」、「目標」、「計畫客戶」、「計畫聯絡人」與「計畫機會」功能是依據 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的內容開發而成，但所有 Oracle CRM On Demand 顧客都可以存取並使用此功能。您的公司管理員可啟用此功能以供您使用。

業務計劃案例

下列主題提供多個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能的使用方式。您可以視您的業務模型而定，採不同方式來使用此功能。

- [單一客戶管理計劃案例 \(頁數 315\)](#) (以客戶為中心)
- [客戶或銷售地區群組管理計劃案例 \(請參閱 \[客戶或銷售地區群組管理計劃案例 \\(以客戶為中心\\)\]\(#\) 頁數 316\)](#) (以客戶為中心)
- [聯絡人管理計劃案例 \(頁數 317\)](#) (以聯絡人為中心)
- [目標與產品管理計劃案例 \(頁數 317\)](#) (以產品為中心)

單一客戶管理計劃案例

此案例以一個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能的使用方式。您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能。

在本案例中，客戶經理會負責管理單一客戶的計劃。與簡單的客戶 (例如家庭公司) 相比，客戶經理會使用先進的功能來管理規模大且複雜的客戶 (例如跨國企業)，這類客戶會有多個針對不同期間的計劃，甚至在同一期間內會有多個針對不同客戶經理的計劃，例如一般的客戶經理或特殊產品客戶經理會有不同的計劃。

客戶經理執行下列任務來管理客戶的計劃：

- 1 在計劃期間之前，客戶經理會為每位客戶建立一個業務計劃，該計劃會為關聯期間的客戶建立高階的數量與品質宗旨。通常會提供年度計劃及其下階的季別計劃，尤其是針對重要的客戶。業務計劃的主要分析指標是收入，一般而言，適用於大顧客的計畫會針對不同作業單位與銷售地區等提供下階計畫，但所有計畫都會視為一個客戶予以管理。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱商務計劃 (請參閱 [業務計畫](#) 頁數 318)。
- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成業務計劃其他的詳細資料，亦即目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是要執行特定數量的銷售電訪。客戶經理可以將特定的活動和商機與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的詳細資訊，請參閱 [目標](#) (頁數 322)。
- 4 當銷售機會出現時，客戶經理可輸入機會，將機會與計劃或目標產生關聯。如需如何設定機會的資訊，請參閱 [機會](#) (頁數 262)。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動
- 檢視任何套用到所有客戶的目標
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與機會。

客戶或銷售地區群組管理計劃案例 (以客戶為中心)

此案例以一個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能的使用方式。您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能。

此案例是單一客戶管理計劃案例 (頁數 315) 的變化，在此案例中，客戶管理員或銷售經理會為客戶群組執行業務計劃，而例如客戶經理的整個銷售地區、區域 (客戶與聯絡人的集合，通常是一般的地理區域)、較大的地區、市場通路或區隔，或一組不保證個別計劃的小型客戶等，皆為客戶群組的範例。一般而言，執行單一客戶管理計劃案例 (頁數 315) 的客戶也會執行此案例。

客戶經理或銷售經理會執行下列任務，以管理客戶或銷售地區群組的計劃：

- 1 在計劃期間之前，客戶經理會為每位客戶建立一個業務計劃，該計劃會為關聯期間的客戶建立高階的數量與品質宗旨。通常會提供年度計劃及其下階的季別計劃，尤其是針對重要的客戶。業務計劃的主要分析指標是收入，一般而言，一定都會有每季下階計劃，較低層級的計劃或許還會有每月下階計劃。某些欄位 (如聯絡人) 可能會保留空白。計畫可存在於階層的多個層級中，例如銷售地區、地區、國家，而這些層級可由「業務計畫」記錄類型的遞迴關係建立。客戶經理會先建立最高層級的計劃，讓其他的人員可以在階層的上階之下建立下階計劃。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱商務計劃 (請參閱 [業務計畫](#) 頁數 318)。
- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成業務計劃的詳細資料，亦即目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是要執行特定數量的銷售電訪。客戶經理可以將特定的活動和商機與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的詳細資訊，請參閱 [目標](#) (頁數 322)。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動。
- 檢視任何套用到所有客戶的目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動。

聯絡人管理計劃案例

此案例以一個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能的使用方式。您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能。

在本案例中，客戶經理負責管理聯絡人的計劃，這與聯絡人和客戶之間的關係無關。例如，聯絡人是主要的意見領袖、顧問，或是影響力超出所關聯客戶之外的究人員。

客戶經理或產業聯絡處會執行下列任務來管理聯絡人的計劃：

- 1 客戶經理計劃期間之前，為每個聯絡人建立業務計劃，此計劃會為每個相關聯期間的聯絡人建立高階宗旨。此外會有年度計劃，一般也會下階的季別計劃，尤其是針對重要的聯絡人。
與宗旨相關的欄位可能會是質量目標，而非收入目標。任何類型的階層皆不可能存在，這與對應到整體客戶、作業單位等的客戶計劃階層類似。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱商務計劃 (請參閱 [業務計畫](#) 頁數 318)。
- 2 在業務計劃的核准程序中，客戶經理會將計劃的狀態從「草稿」變成「已提交」，其他的重要人員可複查並編輯計劃，客戶經理則可核准計劃，將狀態變更為「已最終核准」。在計劃期間結束時，客戶經理會將狀態變更為「到期」，以減少有效計劃的數目。
- 3 客戶經理會完成目標。目標是計劃中下一層級的宗旨，例如目標可以是提供特定數量的學術簡報。客戶經理可以將特定的活動和商機與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的詳細資訊，請參閱 [目標](#) (頁數 322)。
- 4 當商機出現時 (例如提供講座或資助研究的商機)，客戶經理會輸入商機，並將商機與計劃或目標產生關聯。如需如何設定機會的資訊，請參閱 [機會](#) (頁數 262)。

執行計劃活動時，客戶經理可執行下列動作：

- 檢視明確與聯絡人和所關聯客戶相關聯的計劃、目標、商機和活動。
- 檢視套用到所有聯絡人的任何目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與機會。

目標與產品管理計劃案例

此案例以一個範例說明 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能的使用方式。您可以視業務模型的不同，以不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 業務計畫功能。

在本案例中，客戶經理負責管理以計劃、目標與產品為重點的業務計劃，這些計畫適用於各種的客戶群組。例如，為了發售策略產品，資深的銷售或行銷管理階層會建立適用於所有客戶 (或相關子集) 的業務計劃與目標，無論個別客戶計劃其特定的詳細資料為何。

資深的銷售管理階層，或是資深銷售管理階層所核准的行銷管理階層，一般可執行下列任務來管理計劃，而他們管理計劃的方式取決於其組織實作存取控制權的方式。

- 1 年度與季別計劃期間開始時，行銷經理會為某些產品行銷推廣計劃建立業務計劃。雖然行銷組織會針對全方位的產品業務計劃提供獨立的系統，但在本案例中會針對高優先順序的推廣計劃使用該系統，因為這類推廣計劃需要銷售團隊特別的注意。業務計劃在關聯期間會建立高階的數量與品質宗旨，此外也可能會有年度計劃與下階的季別計劃。業務計劃的主要分析指標通常包含收入。如需如何設定業務計劃的資訊，請參閱商務計劃 (請參閱 [業務計畫](#) 頁數 318)。
- 2 行銷經理可將業務計劃的狀態從「草稿」變更為「已提交」。所需的經理可複查與編輯計劃，並可將狀態變更為「已最終核准」來核准計劃。在計劃期間結束時，行銷經理會將計劃的狀態變更為「到期」來減少無效計劃的數目。
- 3 行銷經理可在計劃中加入更多的細節，亦即目標。目標是指計劃中下一層級的宗旨，例如開始試用樣品，或執行特定的電訪或訪談等活動。行銷經理可將活動與業務計劃或目標產生關聯。如需如何設定目標的詳細資訊，請參閱 [目標](#) (頁數 322)。
- 4 行銷經理會將計劃或目標套用到一組客戶上，該計劃可套用於所有的客戶或與特定產品相關的客戶子集。行銷經理會將業務計劃或目標套用到每個相關的客戶。客戶經理會執行與評估業務計劃或目標。

- 5 當銷售機會出現時，客戶經理或行銷經理可輸入機會，將機會與計劃或目標產生關聯。如需如何設定機會的資訊，請參閱[機會](#) (頁數 262)。

執行計劃活動時，客戶經理或行銷經理可執行下列動作：

- 檢視明確與客戶以及任何客戶聯絡人相關聯的計劃、目標、機會與活動。
- 檢視任何套用到所有客戶的目標。
- 不斷複查現有活動，並建立後續作業活動與機會。

業務計畫

使用「業務計劃」頁面來建立、更新及追蹤客戶、聯絡人或產品的業務計劃。*業務計劃*可讓銷售組織設定策略目標 (例如，收益目標) 與動作計劃，以目標、活動及機會的形式達成這些目標。

您可以多種方式使用業務計劃來因應公司的特定計劃程序。例如，您可建立個人帳戶計劃 (例如，在總部或區域等級)，或建立多位客戶 (例如，銷售代表區域中的所有客戶) 計劃。亦可為獨立於其客戶關係機構之外的聯絡人建立計劃，這有助於管理與重要意見領袖 (在業界或領域中的影響力超越他們本身的客戶聯會) 間的關係 (例如，有影響力的醫學研究者)。您可建立產品計劃，例如，計劃向多位客戶銷售之新產品的發表。在所有這些業務計劃類型中，計劃的範圍可為短期或長期。業務計劃類型是根據公司定義的計劃期間，通常是月、季以及年。

使用者可建立業務計劃的階層。指定業務計劃可有多個下階計劃。而且，指定計劃還可有相關目標 (如需目標的詳細資訊，請參閱[目標](#) (頁數 322))。業務計劃會設定高階策略目標，例如收益目標。不過，目標會設定戰術性目標目標，例如完成數通銷售電訪，或在從事醫療行為時獲得特定數量的新處方。

您可使用業務計劃，整合客戶關係管理與業務計劃任務、工作流程及業務計劃生命週期中的交付項目。業務計劃藉由支援客戶計劃的建立與管理，即同時支援了銷售給客戶以及管理銷售。業務計劃包含部份一般計劃資訊，也包含相關的計劃目標、機會及活動。此計劃資訊也與客戶相關，因為可建立單一客戶的業務計劃 (例如某位客戶群組上階)，並套用至群組中的許多其他客戶。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤業務計劃資訊，則您的設定中可能不會有「業務計劃」頁標。

使用業務計劃首頁

「業務計劃首頁」是管理業務計劃的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「業務計劃首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立業務計劃

您可以在「最近檢視的業務計劃」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的業務計劃。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」 (請參閱[建立記錄](#) 頁數 46) 和「業務計劃欄位」 (請參閱[業務計畫欄位](#) 頁數 320)。

使用業務計劃清單

「業務計劃清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。

下表說明業務計劃適用的標準清單。

業務計畫清單	篩選
所有業務計畫	您可以看見的所有業務計劃，不論是誰負責業務計劃都會顯示。
最近修改的業務計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有業務計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的業務計劃

「最近修改的業務計劃」區段會列出您最近剛檢視的業務計劃。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

將區段新增到業務計劃首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「業務計劃首頁」：

- 最近建立的業務計劃
- 最近修改的業務計劃
- 我最近建立的業務計劃
- 我最近修改的業務計劃
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「業務計劃首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至「業務計劃首頁」

- 1 在「業務計劃首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「業務計劃首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [業務計畫 \(頁數 318\)](#)
- [業務計畫欄位 \(頁數 320\)](#)
- [管理業務計畫 \(頁數 319\)](#)

管理業務計畫

如需管理業務計劃的逐步程序，請參閱：

- [將記錄連結至業務計劃 \(頁數 320\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用評估問卷底稿 \(頁數 140\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「業務計劃」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計畫
- 目標
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [業務計畫 \(頁數 318\)](#)
- [使用業務計劃首頁 \(頁數 318\)](#)
- [業務計畫欄位 \(頁數 320\)](#)

將記錄連結至業務計劃

您可以將區段新增到業務計劃記錄的「詳細資料頁面」，將附加記錄連結到該業務計劃。

- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 業務計畫
- 目標
- 計畫機會
- 活動

附註：特定業務計劃可以關聯到所有前述實體的多個項目。若是開頭加了詞彙 *Plan* 的實體，則為允許許多對多關係的特殊實體。商務計劃、宗旨或活動只能關聯到一個上層業務計劃。不過，計劃客戶、計劃聯絡人或是計劃商機可允許多個上層業務計劃。允許多個上層計劃調整必要的彈性，以便為這些實體與業務計劃建立關聯。

如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

將記錄連結至業務計劃

- 1 在「業務計劃詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」。
- 2 在「業務計劃詳細資料頁面配置」頁面上，按一下箭頭來為該記錄加入區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

業務計畫欄位

使用「業務計劃編輯」頁面，新增業務計劃或更新現有業務計劃的詳細資訊。「業務計劃編輯」頁面會顯示一組完整的業務計劃欄位。

提示：您也可以在「業務計劃清單」頁面和「業務計劃詳細資料」頁面上編輯業務計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「商務計劃」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要計畫資訊	
計畫名稱	業務計畫的名稱(必要)。
期間	指定要完成業務計畫的期間。計畫的期間會遵循由公司管理員所決定的公司會計行事曆定義。 期間可以對應到會計年度、季、月或週，例如，Fiscal Quarter 1 2010 (2010 會計年度第一季)。系統會根據公司所定義的會計行事曆來列出可用期間。如需定義會計行事曆的詳細資訊，請參閱「關於會計行事曆」(請參閱 關於會計行事曆 頁數 1000)。 附註：您必須具有「管理期間管理」權限才能選擇期間。
期間：開始日期	期間的開始日期。按一下「行事曆」圖示來選擇開始日期。
期間：結束日期	期間的結束日期。按一下「行事曆」圖示來選擇結束日期。
類型	業務計畫類型。從下拉式清單選擇適用的業務計畫類型。計畫類型範例包括客戶、當地、地區、國際、市場區隔、領域或品牌(必要)。
狀態	業務計畫狀態。從下拉式清單選擇目前的業務計畫狀態。計畫狀態範例包括草稿、已提交、最終核准、目前、已到期、未來或保留(必要)。
負責人	業務計畫記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
描述	業務計畫的說明。
產品名稱	與這個計畫關聯之產品的名稱。按一下「查閱」圖示來選擇產品。
計畫收益	與這個計畫關聯的預期收益。
幣別	用於這個計畫中任何貨幣金額的幣別。
匯兌日期	將任何當地收益金額轉換成總部所使用貨幣時的相關日期。
客戶	與此業務計畫關聯的客戶。按一下「查閱」圖示來選擇客戶。 此欄位可用在業務計畫與特定客戶間的一對一關係案例。如果有一個以上客戶與業務計畫關聯，則使用交叉實體「計畫客戶」來產生關係。 附註：依預設沒有可用的「客戶」欄位。若要將此欄位新增至「業務計畫詳細資料」頁面，請聯絡您的公司管理員。
SWOT 分析	
優點	完成此計畫的相關競爭優勢(此欄位限制為 240 個字元)。

欄位	描述
弱點	完成此計劃的相關競爭弱點(此欄位限制為 240 個字元)。
機會	與此計劃相關的潛在機會(此欄位限制為 240 個字元)。
威脅	可能會限制此計劃相關機會的潛在威脅(此欄位限制為 240 個字元)。
附註： 下列欄位可用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition ，而且可能不適用於您的組態。如果無法使用這些欄位，請聯絡您的管理員。	
負責人合作夥伴客戶	業務計劃負責人所屬合作夥伴客戶的名稱。
原始合作夥伴客戶	發起此業務計劃之合作夥伴客戶的名稱。
主要合作夥伴客戶	主導此業務計劃進行之合作夥伴客戶的名稱。

相關主題

如需業務計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [業務計畫 \(頁數 318\)](#)
- [使用業務計劃首頁 \(頁數 318\)](#)
- [管理業務計畫 \(頁數 319\)](#)

目標

使用「宗旨」頁面來建立、更新和追蹤業務計劃的宗旨。

宗旨是您為了達到業務計劃中的更高階層策略目標，而須達到的戰術性目標。一般而言，您會建立與業務計劃相關聯的宗旨。在業務計劃針對客戶建立整體的年度收益目標的同時，宗旨則會建立戰術性目標，例如完成幾通業務拜訪電話，或是從醫療進行時獲得特定數量的處方訂單。宗旨可在設定包含業務計劃的高階層策略目標，以及包含活動 (個別的業務拜訪和電訪) 和機會 (個別業務交易) 的低階層計劃之間，提供中間階層的計劃。

宗旨不一定都要屬於業務計劃的一部分。組織可以選擇更有效率地使用宗旨。正如處理業務計劃，您可以將宗旨套用到客戶、聯絡人或產品。指定的宗旨可以擁有多個子宗旨。您可以設定短期或長期的宗旨。這些期間會依公司定義的計劃期間而定，通常是月、季或年。宗旨的彈性不如業務計劃。業務計劃可以關聯至多個客戶和聯絡人，而宗旨只能關聯至一個客戶和一個聯絡人。此外，雖然機會可以關聯至多個業務計劃，但只能關聯至一個宗旨。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤目標，則您的設定中可能會排除「目標」頁標。

使用宗旨首頁

「宗旨首頁」是管理宗旨記錄的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「宗旨首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立目標

您可以在「最近修改的宗旨」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的宗旨。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「宗旨欄位」(請參閱 [目標欄位](#) 頁數 324)。

使用宗旨清單

「宗旨清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。下表說明宗旨適用的標準清單。

目標清單	篩選
所有目標	您可以看見的所有宗旨，不論是誰負責的宗旨都會顯示。
最近修改的目標	「負責人」欄位中有您名稱的所有宗旨，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的目標

「最近修改的宗旨」區段會顯示您最近剛修改的宗旨。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

新增區段至宗旨首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「宗旨首頁」：

- 最近建立的目標
- 最近修改的目標
- 我最近建立的宗旨
- 我最近修改的宗旨
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「宗旨首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至宗旨首頁

- 1 在「宗旨首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宗旨首頁配置」頁面上，按一下雙向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理目標

如需管理目標的逐步程序，請參閱：

- [將記錄連結至目標 \(頁數 324\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用評估問卷底稿 \(頁數 140\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「目標」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計畫
- 目標
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會

相關主題

如需目標的相關資訊，請參閱下列主題：

- [目標 \(頁數 322\)](#)
- [使用目標首頁 \(請參閱 \[使用宗旨首頁\]\(#\) 頁數 322\)](#)
- [目標欄位 \(頁數 324\)](#)

將記錄連結至目標

您也可以在主旨記錄的「詳細資料頁面」中新增區段，將下列記錄連結至宗旨：

- 目標
- 機會
- 活動

如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

將記錄連結至宗旨

- 1 在「宗旨詳細資料」頁面上按一下「編輯配置」。
- 2 在「宗旨詳細資料頁面配置」頁面上，按一下箭頭來為該記錄加入區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

目標欄位

您可以使用「宗旨編輯」頁面來加入宗旨或更新現有宗旨的詳細資料。「宗旨編輯」頁面會顯示宗旨的完整欄位集。

提示： 您也可以在此「宗旨清單」頁面和「宗旨詳細資訊」頁面上編輯宗旨。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些宗旨欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要目標資訊	
目標名稱	宗旨的名稱(必要)。
計畫名稱	與這個宗旨關聯的上層業務計畫。使用「查閱」圖示來選擇業務計畫。
類型	宗旨的一般目的。範例包括意識、教育、關係、拓展新客戶、增加新客戶、拓展客戶、產品適用、特別優惠、維持客戶，以及競爭應對。從下拉式清單中選擇類型(必要)。
狀態	目前的宗旨狀態。範例包括草稿、已提交、最終核准、目前、已到期、未來和保留。從下拉式清單中選擇狀態(必要)。
客戶名稱	與這個宗旨關聯的客戶。按一下「查閱」圖示來選擇客戶。
聯絡人姓名	與這個宗旨關聯的聯絡人。按一下「查閱」圖示來選擇聯絡人。
產品名稱	與這個宗旨關聯的產品。按一下「查閱」圖示來選擇產品。
期間	期間會定義要完成宗旨的一段時間。期間宗旨會依據由公司管理員所定義的公司會計行事曆定義(必要)。 期間可以對應到會計年度、季、月或週，例如，Fiscal Quarter 1, 2010 (2010 會計年度第一季)。系統會根據公司所定義的會計行事曆來列出可用期間。如需定義會計行事曆的詳細資訊，請參閱「關於會計行事曆」(請參閱 關於會計行事曆 頁數 1000)。 附註：您必須具有「管理期間管理」權限才能選擇期間。
期間：開始日期	期間的開始日期。按一下「行事曆」圖示來選擇開始日期。
期間：結束日期	期間的結束日期。按一下「行事曆」圖示來選擇結束日期。
目標資訊	
目標收益	這個宗旨的收益目標，例如 1,000,000。
幣別	收益的幣別 (例如美元或歐元)。按一下幣別圖示來選擇需要的幣別。
匯兌日期	將當地收益轉換成總部所使用幣別時的相關日期。
目標對象	這個宗旨的目標群組或組織，例如專精於心臟病學的醫療學會。
具體目標	這個宗旨的目標或結果 (以宗旨單位表示)，例如，1000 代表 1000 通客戶電訪。
目標單位	用於宗旨目標的表示單位，例如銷售單位、電訪數目、多少錢 (\$) 和其他。按一下下拉式清單來選擇宗旨單位。
其他資訊	

欄位	描述
描述	宗旨的說明。
負責人	宗旨記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。

相關主題

如需宗旨的相關資訊，請參閱下列主題：

- [目標 \(頁數 322\)](#)
- [使用目標首頁 \(請參閱 \[使用宗旨首頁\]\(#\) 頁數 322\)](#)
- [管理目標 \(頁數 323\)](#)

計畫客戶

使用「計劃客戶」頁面來建立、更新和追蹤與業務計劃關聯的計劃客戶。*計畫客戶*會對應客戶和業務計畫，換句話說，您可以使用計畫客戶來建立客戶與業務計畫的關聯。計劃客戶可讓客戶擁有多個業務計劃 (例如，一個用於一般銷售人員，一個用於專業銷售人員)。不過，業務計劃可以涵蓋多個客戶 (例如，在銷售地區中的所有客戶)。

在某些情況下，有些使用者無法與計劃客戶記錄類型直接進行接洽。這時其可改成從「業務計劃詳細資料頁面」或「客戶詳細資料頁面」為客戶與業務計劃建立關聯。有些使用者偏好直接使用計劃客戶記錄類型。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤計劃客戶資訊，則您的設定中可能不會有「計劃客戶」頁標。

使用計劃客戶首頁

「計劃客戶首頁」是管理計劃客戶的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「計劃客戶首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立計劃客戶

您可以在「最近修改的計劃客戶」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的計劃客戶。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「計劃客戶欄位」(請參閱 [計畫客戶欄位](#) 頁數 328)。

使用計劃客戶清單

「計劃客戶清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。

下表說明計劃客戶適用的標準清單。

計畫客戶清單	篩選
所有計畫客戶	您可以看見的所有計劃客戶，不論是誰負責的計劃客戶都會顯示。
最近修改的計劃客戶	「負責人」欄位中有您名稱的所有計劃客戶，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的計劃客戶

「最近修改的計劃客戶」會顯示您最近修改過的計劃客戶。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段到計劃客戶首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「宗旨首頁」：

- 最近建立的計劃客戶
- 最近修改的計劃客戶
- 我最近建立的計劃客戶
- 我最近修改的計劃客戶
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「計劃客戶首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至「計劃客戶首頁」

- 1 在「計劃客戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃客戶首頁配置」頁面上，按一下雙向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理計畫客戶

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「計劃客戶」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計畫
- 目標
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會

相關資訊

如需計劃客戶的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫客戶 \(頁數 326\)](#)
- [使用計劃客戶首頁 \(頁數 326\)](#)
- [計畫客戶欄位 \(頁數 328\)](#)

計畫客戶欄位

使用「計劃客戶編輯」頁面來新增計劃客戶，或是更新現有計劃客戶的詳細資料。

提示：您也可以在「計劃客戶清單」頁面和「計劃客戶詳細資訊」頁面上編輯計劃客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃客戶欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要計劃客戶資訊	
客戶	與此計畫客戶記錄相關聯的 Oracle CRM On Demand 客戶。按一下「查閱」圖示來選擇相關客戶(必要)。 如需帳戶欄位的詳細資訊，請參閱「帳戶欄位」(請參閱 客戶欄位 頁數 239)。
主要計畫客戶	勾選此核取方塊，指定哪一個帳戶是與計劃關聯的主要帳戶。
業務計畫	與此計劃客戶記錄關聯的業務計劃。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計劃(必要)。
客戶：地點	從客戶記錄中「地點」欄位取得的地點資訊。它會顯示例如總部等客戶在這個據點營運的設施類型(僅供檢視)。
客戶：優先順序	從客戶記錄中「優先順序」欄位取得的優先順序資訊。它會顯示客戶的優先順序，例如高、中或低(僅供檢視)。
客戶：客戶類型	從客戶記錄中「客戶類型」欄位取得的客戶類型資訊。它會顯示客戶與您公司之間的關聯性，例如準客戶、客戶、合作夥伴或競爭者(僅供檢視)。
客戶：參考	從客戶記錄中「參考」核取方塊取得的參考資訊。它會指出客戶是否可當作潛在客戶或銷售代表的參考(僅供檢視)。
客戶：負責人	從客戶記錄中「負責人」欄位取得的負責人資訊。它會指出客戶記錄負責人的別名(僅供檢視)。

相關資訊

如需計劃客戶的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫客戶 \(頁數 326\)](#)
- [使用計劃客戶首頁 \(頁數 326\)](#)
- [管理計畫客戶 \(頁數 327\)](#)

計畫聯絡人

使用「計畫聯絡人」頁面來建立、更新和追蹤與業務計畫關聯的聯絡人。*計畫聯絡人*的記錄可讓您將聯絡人關聯至業務計畫，以便您使每個聯絡人擁有多個業務計畫。例如，您可以建立一個用於一般銷售人員的計畫聯絡人，而建立另一個用於專業銷售人員的計畫聯絡人。同時，計畫聯絡人允許業務計畫涵蓋多個聯絡人，例如，在銷售地區中的所有聯絡人。

某些使用者可能無法與計畫聯絡人記錄類型直接接洽，但可從「業務計畫詳細資料」頁面或「聯絡人詳細資料」頁面將聯絡人與業務計畫產生關聯。不過，其他使用者可能偏好直接使用計畫聯絡人記錄類型。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「計畫聯絡人」資訊，則您的設定中可能不會有「計畫聯絡人」頁標。

使用計畫聯絡人首頁

「計畫聯絡人首頁」是管理計畫聯絡人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「計畫聯絡人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立計畫聯絡人

您可以在「最近修改的計畫聯絡人」區段中按一下「新建」按鈕，建立新的計畫聯絡人。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」（請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46）和「計畫聯絡人欄位」（請參閱 [計畫聯絡人欄位](#) 頁數 330）。

使用計畫聯絡人清單

「計畫聯絡人清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。

下表說明計畫聯絡人適用的標準清單。

計畫聯絡人清單	篩選
所有計畫聯絡人	您可以看見的所有計畫聯絡人，不論是誰負責的計畫聯絡人都會顯示。
最近修改的計畫聯絡人	「負責人」欄位中有您名稱的所有計畫聯絡人，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#)（頁數 108）。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的計畫聯絡人

「最近修改的計畫聯絡人」區段會顯示最近完成修改的計畫機會。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到計畫聯絡人首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「計畫聯絡人首頁」：

- 最近建立的計畫聯絡人
- 最近修改的計畫聯絡人
- 我最近建立的計畫聯絡人
- 我最近修改的計畫聯絡人
- 其他報表區段（公司的管理員可以提供在您的「計畫聯絡人首頁」上顯示的報表區段）。

將區段加入至「計劃聯絡人首頁」

- 1 在「計劃聯絡人首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃聯絡人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理計畫聯絡人

如需多數記錄類型通用的管理計劃聯絡人逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「計劃聯絡人」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權
- 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計畫
- 目標
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會

相關資訊

如需計劃聯絡人的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫聯絡人 \(頁數 329\)](#)
- [使用計劃聯絡人首頁 \(頁數 329\)](#)
- [計畫聯絡人欄位 \(頁數 330\)](#)

計畫聯絡人欄位

您可以使用「計劃聯絡人編輯」頁面來加入聯絡人或更新現有聯絡人的詳細資料。「計劃聯絡人編輯」頁面會顯示計劃聯絡人的完整欄位集。

提示：您也可以在「計劃聯絡人清單」頁面和「計劃聯絡人詳細資訊」頁面上編輯聯絡人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃聯絡人欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要計畫聯絡人資訊	
聯絡人	與此計畫聯絡人記錄相關聯的 Oracle CRM On Demand 聯絡人。按一下「查閱」圖示來選擇相關聯絡人(必要)。 如需聯絡人欄位的詳細資訊，請參閱「聯絡人欄位」(請參閱 聯絡人欄位 頁數 258)。
主要計畫聯絡人	勾選這個核取方塊來指定此聯絡人是否為業務計畫的主要聯絡人。
聯絡人：名字	從聯絡人記錄中「名字」欄位取得的資訊(僅供檢視)。
聯絡人：姓氏	從聯絡人記錄中「姓氏」欄位取得的資訊(僅供檢視)。
聯絡人：客戶	與此聯絡人關聯的客戶(僅供檢視)。
業務計畫	與此計畫聯絡人記錄關聯的業務計畫。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計畫(必要)。

相關主題

如需計畫聯絡人的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫聯絡人 \(頁數 329\)](#)
- [使用計畫聯絡人首頁 \(頁數 329\)](#)
- [管理計畫聯絡人 \(頁數 330\)](#)

計畫機會

使用「計畫機會」頁面來建立、更新及追蹤與業務計畫相關的機會。*計畫機會*會將機會與業務計畫產生關聯，並讓機會與多個業務計畫產生關聯 (例如，一個用於一般銷售人員，一個用於專業銷售人員)。業務計畫可以同時與多個機會相關。

某些使用者可能無法與計畫機會記錄類型直接接洽，但可從「業務計畫詳細資料」頁面或「機會詳細資料」頁面將機會與業務計畫產生關聯。不過，其他使用者可能偏好直接使用計畫機會記錄類型。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「計畫機會」資訊，則您的設定中可能不會有「計畫機會」頁標。

使用計畫商機首頁

「計畫商機首頁」是管理計畫商機的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「計畫商機首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立計畫商機

您可以在「最近修改的計畫商機」區段中按一下「新建」按鈕，建立計畫商機。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「計畫商機欄位」(請參閱 [計畫機會欄位](#) 頁數 333)。

使用計畫商機清單

「計劃商機清單」區段會列出許多經過篩選的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。

下表說明計劃商機適用的標準清單。

計畫機會清單	篩選
所有計畫機會	您可以看見的所有的計劃商機，不論是誰負責的計劃商機都會顯示。
最近修改的計劃商機	「負責人」欄位中有您名稱的所有計劃商機，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的計劃商機

「最近修改的計劃商機」區段會顯示最近完成修改的計劃商機。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到計劃商機首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「計劃商機首頁」：

- 最近建立的計劃商機
- 最近修改的計劃商機
- 我最近建立的計劃商機
- 我最近修改的計劃商機
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「計劃商機首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至「計劃商機首頁」

- 1 在「計劃商機首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「計劃商機首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

管理計畫機會

如需多數記錄類型通用的管理計劃機會逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

使用者角色與存取權資料檔設定

若要使用「計劃機會」頁面，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理業務計劃存取權

■ 管理期間管理

此外，您的存取資料檔設定必須允許您存取下列記錄類型：

- 業務計畫
- 目標
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會

相關資訊

如需計劃機會相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫機會 \(頁數 331\)](#)
- 使用計劃機會首頁 (請參閱 [使用計劃商機首頁](#) 頁數 331)
- [計畫機會欄位 \(頁數 333\)](#)

計畫機會欄位

使用「計劃商機編輯」頁面來新增計劃商機，或是更新現有計劃商機的詳細資料。

提示：您也可以在此「計劃商機清單」頁面和「計劃商機詳細資訊」頁面上編輯商機。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些計劃商機欄位的詳細資訊。

欄位	描述
計畫機會資訊	
業務計畫	與此計劃商機記錄關聯的業務計劃。按一下「查閱」圖示來選擇相關業務計劃(必要)。 如需業務計劃的詳細資訊，請參閱商務計劃 (請參閱 業務計畫 頁數 318)。
機會	Oracle CRM On Demand 中與此計畫機會記錄相關聯的機會。按一下「查閱」圖示來選擇相關商機(必要)。 如需商機的詳細資訊，請參閱「商機」 (請參閱 機會 頁數 262)。
機會：客戶	與商機關聯的客戶(僅供檢視)。
機會：結案日期	與商機關聯的預期結案日期(僅供檢視)。
機會：預測	如果已選取此核取方塊，則會指出機會將納入預測收益計算中。(僅供檢視)。
機會：負責人	從商機記錄中「負責人」欄位取得的資訊。負責人就是指派給這個商機的人員(僅供檢視)。
機會：收益	與此商機關聯的潛在收益(僅供檢視)。

相關主題

如需計劃商機的相關資訊，請參閱下列主題：

- [計畫機會 \(頁數 331\)](#)
- 使用計劃機會首頁 (請參閱 [使用計劃商機首頁](#) 頁數 331)
- [管理計畫機會 \(頁數 332\)](#)

6

服務要求與解決方案

Oracle CRM On Demand 針對客戶服務的相關資訊提供下列記錄類型：

- **服務要求**。使用這些頁面可管理產品或服務的客戶其服務要求。
- **解決方案**。使用這些頁面可儲存常見問題或服務問題的解答。

處理管理服務要求的程序

若要管理服務要求，請執行下列任務：

- 1 建立服務要求 (請參閱 [建立服務要求](#) 頁數 335)。
- 2 使用服務要求 (頁數 335)。
- 3 解決服務要求 (頁數 335)。
- 4 關閉服務要求 (頁數 336)。

客戶來電會產生服務要求。

建立服務要求

若要建立服務要求，請執行下列任務：

- 1 驗證客戶資訊，並記錄服務問題。
- 2 使用服務底稿一致的套用公司程序，例如識別問題與呈報問題。
如需底稿的詳細資訊，請參閱[使用服務要求底稿](#) (頁數 339)。
- 3 將服務要求指定給銷售代表，請參閱指定服務要求 (請參閱 [指派服務要求](#) 頁數 338)。

使用服務要求

若要使用服務要求，請執行下列任務：

- 1 記錄追蹤電話。
- 2 記錄任務。
- 3 記錄附註以記錄為協助客戶所採取的動作。

如需將活動新增至服務要求的詳細資訊，請參閱[建立活動](#) (頁數 167)與[活動欄位](#) (頁數 193)。

解決服務要求

若要解決服務要求，請執行下列任務：

- 1 搜尋解決方案庫中可幫助您解決客戶要求的資訊，請參閱複查解決方案 (請參閱 [檢閱解決方案](#) 頁數 346)。
- 2 將適當的解決方案與服務要求連結，並評比其效用，以持續監視並改進方案庫，請參閱[評比解決方案](#) (頁數 347)。
- 3 使用預先建立或自訂的報表來識別問題，請參閱[執行分析](#) (頁數 675)。

- 4 採取立即的行動來解決問題。如果您找不到解決方案，請將新的解決方案新增到方案庫，請參閱[管理解決方案 \(頁數 345\)](#)。

關閉服務要求

若要關閉服務要求，請執行下列任務：

- 1 記錄電話總結活動。
- 2 當服務要求解決後將它關閉，請參閱關閉解決的服務要求 (請參閱 [將已解決的服務要求結案](#) 頁數 340)。

服務要求

使用「服務要求」來記錄、追蹤並解決客戶對資訊或協助的要求。*服務要求*會保留特定有關服務活動之所有相關、詳細的資訊。您也可以使用服務要求來擷取詳細資訊，例如解決服務要求所需的解決方案或活動。服務代表可以在單一位置存取所有與服務要求有關的相關資訊。若要確保服務要求記錄可擷取所有服務活動，任何對記錄所進行的變更將透過稽核追蹤項目加以追蹤。如需有關處理服務要求的資訊，請參閱管理服務要求的程序 (請參閱 [處理管理服務要求的程序](#) 頁數 335)。

使用服務要求首頁

「服務要求首頁」是管理服務要求的起點。

備註：公司的管理員可以自訂「服務要求首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立服務要求

您可以在「我未結案的服務要求」區段中，按一下「新增」按鈕來建立服務要求記錄。如需有關服務要求的詳細資訊，請參閱「指定服務要求」(請參閱 [指派服務要求](#) 頁數 338)與「服務要求欄位」(請參閱 [服務要求欄位](#) 頁數 340)。

使用服務要求清單

「服務要求清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下列表格說明服務要求的標準清單。

服務要求清單	篩選
所有服務要求	無
所有已結的服務要求	狀態 = 已結案
所有已呈報的服務要求	狀態 = 未結案 - 已呈報
所有未結案的服務要求	狀態 = 未結案、狀態= 未結案 - 已呈報
所有最近建立的服務要求	所有服務要求 (依照建立日期排序)
所有最近修改的服務要求	所有服務要求 (依照修改日期排序)
我未結案的服務要求	狀態 = 未結案 (顯示「負責人」欄位中包含您使用者名稱的記錄)

服務要求清單	篩選
我的服務要求	「負責人」欄位中包含您姓名的服務要求

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視未結案的服務要求

「我未結案的服務要求」區段會依照建立的順序顯示您未結案的服務要求清單。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

檢視服務要求相關任務

「服務要求相關任務」區段會顯示指派給您的未結案服務要求相關任務 (先後依照到期日，再依照優先順序排序)。它會顯示此資訊：

- **到期日。** 您或您的經理所設定的活動到期日期。
- **優先順序。** 您或經理所設定的任務優先順序，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。任務優先順序以各種箭頭表示：向上箭頭表示高優先次序，沒有箭頭表示中優先次序，向下箭頭表示低優先次序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- **主旨。** 任務的標題。按一下連結即可檢閱任務。
- **服務要求。** 系統針對識別服務要求所指派的編號。

按一下「顯示完整清單」以展開服務要求相關任務的清單。

檢視未結案的服務要求報表

「未結案服務要求分析」區段會依照來源、產品區域、使用者名稱或優先順序顯示服務要求報表。您可以按一下圖表區段或表格項目查看詳細資料，以及判斷解決目前問題所需採取的動作。您也可以變更下拉式清單中的類別，從不同觀點檢視相同的資料。

例如，您可以：

- 使用此分析得知未結案和已呈報的服務要求。
- 依「產品區域」篩選，查看哪些區域產生最多來電。
- 依「使用者名稱」篩選，查看團隊中工作量分配的情況。
- 依「優先順序」篩選，查看報告的服務問題層級。

若要存取其他類型的服務分析，請移至「分析」頁標。

將區段加入至您的服務要求首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「服務要求首頁」：

- 服務要求相關任務
- 我目前的服務要求相關任務 (今天到期的任務)
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「服務要求首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入至「服務要求首頁」

- 1 在「服務要求首頁」上，按一下「編輯版面配置」連結。
- 2 在「服務要求首頁版面配置」頁面上，使用方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理服務要求

若要管理服務要求，請執行下列任務：

- [指派服務要求 \(頁數 338\)](#)
- [使用服務要求底稿 \(頁數 339\)](#)
- [將解決方案新增至服務要求 \(頁數 339\)](#)
- [呈報服務要求 \(頁數 340\)](#)
- [將已解決的服務要求結案 \(頁數 340\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Oracle Social Network \(頁數 355\)](#)

指派服務要求

當您建立服務要求時，負責人欄位是空白的，您可以手動指派負責人，或者如果您的公司使用指派管理程式，且已為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「服務要求」記錄類型，則當先儲存該要求時會自動將服務要求指派給負責人。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)。

附註： 指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。

如果已指派服務要求且您的存取層級准許，您可以變更要求的負責人名稱或主要自訂工作簿，來重新指派要求。此外，如果您的公司使用指派管理程式，且為記錄所有權的使用者模式或混合模式設定「服務要求」記錄類型，則您使用下列其中一個方式將服務要求重新指派給新的負責人：

- 選取要求上的「重新指派負責人」核取方塊。
- 刪除要求中的負責人名稱或主要自訂工作簿。

選取「重新指派負責人」核取方塊，或是刪除負責人或主要自訂工作簿名稱會觸發指派管理程式再度處理服務要求，並根據您公司設定的規則將服務要求指派給一位負責人。

附註： 如果服務要求的狀態為「已結」，則指派管理程式會忽略該服務要求，且不重新指派。此外，重新指派記錄的處理時間可能會依您公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數，以及目前的系統負載而有所不同。

手動指派服務要求

- 1 選取您要指派的服務要求。
如需有關選取尋找服務要求的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「服務要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「服務要求編輯」頁面上，將游標放在「負責人」欄位或「工作簿」欄位中，按一下「查閱」圖示，再選取「查閱」視窗中的新負責人或工作簿。
- 4 儲存變更。

使用服務要求底稿

您的公司管理員可能已設定評估問卷底稿，協助您收集有關服務要求的資訊（「電訪底稿」），或者評估客戶滿意度（「客戶滿意度調查」）。評估問卷底稿包含一系列的問題，可供您用來收集客戶資料。您的回應會進行評分、指定加權，並與指定臨界值進行比較，以決定適當的結果或行動方針。

開始之前。若要使用評估問卷底稿，您的使用者角色必須設定成具有評估問卷記錄的存取權。如需有關各項必要設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。

使用服務要求底稿

- 1 選取服務要求。
如需有關選取服務要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「服務要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「電訪底稿」區段或「客戶滿意度調查」區段，然後按一下「新增」。
附註：如果沒有顯示「電訪底稿」區段或「客戶滿意度調查」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，然後新增適當的區段至您的頁面配置。如果您的公司管理員已經設定這些區段，則只能供您新增至您的頁面。
- 3 在「查尋」視窗中，搜尋適當的底稿，然後按一下「選取」。您可以使用「查尋」視窗頂端的篩選欄位來篩選底稿清單。
- 4 在「電訪底稿」或「客戶滿意度調查」視窗中，選取每個問題底稿問題的回答，然後按一下「儲存」。

「服務要求詳細資料」頁面隨即再度出現。依問卷底稿的結果而定，記錄上有些欄位可能已經自動更新。

將解決方案新增至服務要求

您可以新增現有解決方案至服務要求。如需有關解決方案的詳細資訊，請參閱[解決方案 \(頁數 343\)](#)。

新增解決方案至服務要求

- 1 選取服務要求。
如需有關選取服務要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 捲動至「服務要求詳細資料」頁面的「解決方案」區段，然後按一下「新增」。
隨即顯示已核准及已公佈的解決方案清單。
- 3 若要限制顯示的解決方案數，請使用篩選選項以搜尋關鍵字或解決方案 ID。
- 4 按一下「預覽」以檢視解決方案詳細資訊，確定該方案確實解決了客戶所擔心的問題。
- 5 在您要新增至服務要求的每個解決方案旁邊按一下「選取」連結，然後再按「確定」。
- 6 將服務要求的狀態變更為「尚待處理」，直到您能夠與客戶確認已解決該問題為止，如下所示：
 - a 在「服務要求詳細資料」頁面上，按一下「狀態」欄位，然後從下拉式清單中選取「尚待處理」狀態。
 - b 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

呈報服務要求

您可以呈報服務要求，以緊急事務的形式突顯該要求。

呈報服務要求

- 1 在「服務要求清單」頁面上，按一下您所要呈報「服務要求」的「狀態」欄位。
- 2 從欄位的下拉式清單中選取「未結案 - 已呈報」。
- 3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

您的公司原則會決定呈報服務要求之後所需採取的動作。例如，您的公司管理員可能會定義工作流程規則，在呈報服務要求之後傳送電子郵件或產生任務。

您可以建立篩選清單，顯示您有存取權的全部已呈報服務要求。

將已解決的服務要求結案

在您以讓客戶滿意的方式回應客戶要求之後，就可以將服務要求結案。

在您開始之前：檢視「服務要求」詳細資料頁面，透過驗證下列項目，確認服務要求已經完成：

- 服務要求上的全部活動都有「已完成」狀態，表示您已與客戶進行後續連繫。
- 如果您公司使用解決方案，該解決方案會連結至服務要求記錄，指出問題的解決方式。

將已解決的服務要求結案

- 1 在「服務要求清單」頁面上，按一下您所要結案之「服務要求」的「狀態」欄位。
- 2 從欄位的下拉式清單中選取「已結案」。
- 3 按一下「狀態」欄位中的綠色核取符號圖示，以儲存變更。

服務要求欄位

使用「服務要求編輯」頁面，可新增服務要求或更新現有服務要求的詳細資料。

提示：您也可以在「服務要求清單」頁面和「服務要求詳細資料」頁面上編輯服務要求。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

「服務要求編輯」頁面會顯示一組完整的服務要求欄位，如下表中所示。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
聯絡人資訊	
服務要求編號	服務要求 ID。由系統產生。
客戶	連結至服務要求的客戶。
聯絡人	連結至服務要求的聯絡人。
公司電話號碼	聯絡人的公司電話號碼，從聯絡人記錄繼承。

欄位	描述
電子郵件	聯絡人的電子郵件地址，從聯絡人記錄繼承。
地址	執行服務要求的聯絡人或客戶地址。您可以從與客戶或聯絡人相關聯的地址清單 (與服務要求記錄相關) 中選取此地址。
服務詳細資料	
區域	服務要求的類別，例如「產品」、「安裝」、「維護」、「訓練」、「其他」。
原因	服務要求的原因，例如「指示不清楚」、「使用者需要訓練」、「已知議題」、「新議題」、「其他」。
類型	服務要求的類型，例如「問題」、「議題」、「增強要求」、「其他」。
來源	收到服務要求的方式，例如電話、Web、電子郵件、傳真。
優先順序	表示優先順序，例如 1 - 高、2 - 中，或 3 - 低。
狀態	服務要求的狀態，例如「未結案」、「尚待處理」、「已結案」、「未結案 - 已呈報」或「已取消」。有些篩選清單和報表會使用「狀態」欄位來決定要包含的服務要求。 備註：如果管理員的角色具有「自訂應用程式 - 編輯服務要求狀態選擇清單」與「自訂應用程式」權限，則可編輯「狀態」選擇清單並新增值或更新現有值。如需自訂選擇清單值的資訊，請參閱變更選擇清單值 (頁數 1079)。 注意：將服務要求的「狀態」欄位設為已結案或已取消時，Oracle CRM On Demand 會自動更新服務要求的「結案時間」欄位，以顯示狀態變更的日期與時間。因此，強烈建議您的公司不要在「服務要求」記錄類型的「狀態」選擇清單中停用這些值。不過，您的公司可以變更「已結案」值或「已取消」值 (或兩者) 的顯示名稱。如果變更「已結案」值的顯示名稱，則當服務要求的狀態變更為原先名為「已結案」的值時，Oracle CRM On Demand 會更新服務要求上的「結案時間」欄位。同樣地，如果變更「已取消」值的顯示名稱，則當服務要求的狀態變更為原先名為「已取消」的值時，Oracle CRM On Demand 會更新服務要求上的「結案時間」欄位。
開始時間	您建立服務要求的日期和時間，由系統產生。
結案時間	服務要求的日期與時間狀態會變更為「已結案」或「已取消」。由系統產生。 備註：管理員可以變更「已結案」與「已取消」狀態值的顯示名稱。
負責人	服務要求記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一。

欄位	描述
	或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
重新指派負責人	指出服務要求應該重新指派。如果您的公司管理員已經設定服務要求指派規則，選取這個欄位會觸發 Oracle CRM On Demand 中的指派管理程式，再次處理服務要求，並根據規則進行指派。指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。 備註： 當您選取這個核取方塊時，「負責人」欄位中的名稱會在您儲存記錄時變更，但是依您公司指派規則的複雜性、要重新指派的記錄數，以及目前系統的負載而定，自動執行的任務 (例如，傳送通知電子郵件) 可能要花費一些時間才能完成。
其他資訊	
主旨	服務要求的摘要。
描述	有關服務要求的附加資訊，限制為 16,350 個字元。
車輛	車輛 ID 編號 (VIN)，如果車輛與服務要求相關。

Oracle Social Engagement and Monitoring 欄位

如果您目前使用 Oracle Social Engagement and Monitoring，您的管理員可能會將下列部分或所有欄位新增至「服務要求」頁面。如需詳細資訊，請參閱[關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)。

欄位	描述
社交媒體	議題的社交媒體記錄 ID。
社交媒體：作者連結	社交媒體網站上的作者資料檔 URL。
社交媒體：社群	張貼訊息的社交媒體網站名稱，如 Facebook 或 Twitter。
社交媒體：影響力分數	合作夥伴所傳送的影响力分數。
社交媒體：貼文資料	社交媒體貼文資料。
社交媒體：貼文連結	社交媒體貼文的 URL。
社交媒體：公佈日期	訊息張貼日期。
社交媒體：觀感分數	合作夥伴所傳送的觀感分數。

欄位	描述
社交媒體：主題	從貼文中摘錄的貼文主題名稱。

解決方案

您可以使用「解決方案」頁面來建立、更新及追蹤解決方案。*解決方案* 包含有關如何解決客戶問題的資訊。藉由維護解決方案知識庫，您的服務代表將能夠存取集中式的知識庫來協助他們解決客戶的問題。此外，當使用者與客戶互動並建立新的解決方案時，知識庫也將隨之擴充。

Oracle CRM On Demand 會追蹤解決方案的使用方式，並讓使用者評比解決方案。這項資訊能協助組織改善提供給客戶的解決方案，並找出產品或服務之中的問題。經常使用的解決方案可能表示產品有瑕疵。評比不佳的解決方案可能表示解決方案需要改善。

關於管理解決方案

您可以考慮實作類似下面的程序來建立和管理解決方案的知識庫：

- 1 公司管理員會將現有的解決方案匯入應用程式中 (選擇性)。
- 2 服務專員和其他專家會加入草稿解決方案，以便隨著時間擴展知識庫的廣度和深度。
- 3 服務經理會檢閱、核准和公佈解決方案。
- 4 專員會為現有的解決方案打分數，以便確保最有用的解決方案提升至頂端。
- 5 服務經理會監視解決方案知識庫，以便確定只會呈現有效且最新的資訊。

管理解決方案知識庫的最佳作法提示

擁有妥善組織且對等評估的解決方案庫可協助您更有效率地以一致的方式服務顧客。下面是一些設定和管理解決方案知識庫的最佳作法提示。

1 - 匯入現有的解決方案

在您匯入解決方案之前，請先比較現有解決方案中的資訊與 Oracle CRM On Demand 中的「解決方案」記錄。您或許需要新增、重新命名或移除記錄中的欄位，以符合想匯入的資訊。

您可以使用「自訂欄位設定範本」(可在「訓練與支援中心」的「工具和範本」頁面中取得) 來協助規劃變更。這份文件將協助您規劃和追蹤想要對此應用程式所做的任何自訂變更。

2 - 新增草稿解決方案

確立建立解決方案記錄的指導方針，並將這些指導方針傳達給可能會建立草稿解決方案的任何人，例如服務專員、產品或服務專家。請務必強調「標題」欄位在解決方案記錄中的重要性。此為顯示在解決方案之大部份清單與「查閱」視窗上的可搜尋欄位。因此，服務專員會使用該欄位來快速識別其問題或疑問的適當解決方案。

建立新的解決方案記錄時，該記錄會處於「草稿」狀態。草稿解決方案在公佈之前無法新增至服務要求記錄，而且不會顯示在解決方案的「查閱」視窗中。因此，如果專員在電訪期間建立「服務要求」並輸入草稿解決方案，該專員就可以將草稿解決方案新增至「服務要求」，但草稿解決方案在公佈之前無法供其他專員存取。

3 - 檢閱、核准和公佈解決方案

此核准程序可確保您所識別的專家有機會先檢閱所有解決方案，然後再加以發行供服務專員進行一般使用。請確立檢閱和核准準則，以便確保所有解決方案對於需要它們的人員都有效、容易遵循而且一致地有用。

您必須擁有具備「公佈解決方案」權限的角色，才能將解決方案狀態變更為「已核准」並公佈解決方案。如需詳細資訊，請參閱[核准及公佈解決方案 \(頁數 346\)](#)。

4 - 評比解決方案

要求您的服務專員對他們所使用並且加入至其服務要求記錄的解決方案進行評等。他們可以在「解決方案詳細資訊」頁面中按一下「評等解決方案」按鈕，即可輕鬆地進行評等。解決方案的評等範圍從 1 到 5。如果此解決方案非常有效，請評等為 5。如果不太有效或無效，請評等為 1。

每次評等解決方案時，其評等分數就會重新計算並顯示在記錄上。讓您的專員對解決方案進行評等能夠產生一些資訊，可讓您用來監視知識庫的品質。如需詳細資訊，請參閱解決方案評等 (請參閱 [評比解決方案](#) 頁數 347)。

5 - 監視解決方案

確定您會定期監視解決方案知識庫，讓服務專員擁有最佳且最新的資訊和指示。部分建議事項包括：

- 針對特定解決方案區域或類型指派負責人，並且讓每位負責人定期檢閱並更新這些解決方案。讓每位負責人負責其所屬區域的正確性和核准。
- 經過一段時間之後，您的解決方案可能會變成過時。不再支援之產品的相關解決方案即為其中一種範例。您可以建立「解決方案」清單來找出這些解決方案，例如依照「產品」欄位篩選。然後，您可以使用「大量更新」功能，從可搜尋的解決方案中移除它們。
- 除非解決方案已重複，否則請勿刪除解決方案。請改為將狀態設定為「過時」。搜尋要加入至服務要求的解決方案時，過時的解決方案將不再顯示於清單上。不過，您仍然可以在需要時使用「解決方案首頁」上的清單來存取它們。
- 檢閱評等很低的所有解決方案。若要尋找這些解決方案，請建立自訂清單，以便顯示評等為 1 或 2 的所有已公佈解決方案。
- 在「解決方案首頁」上，您可以使用預建的「解決方案」清單來檢閱評等最高的解決方案和最有效的解決方案。透過進行此動作，您就可以知道您在哪些區域可以加入更多知識並擴展解決方案庫。
- 依照例行方式針對趨勢分析已結案的服務要求，並且識別應該將詳細資訊加入至知識庫的主要問題區域。

使用解決方案首頁

「解決方案首頁」是管理解決方案的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「解決方案首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立解決方案記錄

您可以在「我最近檢視的解決方案」區段中按一下「新增」按鈕來建立解決方案記錄。如需更多資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46)與[解決方案欄位](#) (頁數 347)。

使用解決方案清單

「解決方案清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述「解決方案」的標準清單。

解決方案清單	篩選
已核准的解決方案	狀態 = 已核准
已公布的解決方案	已公布 = Y
最近建立的解決方案	所有解決方案，依建立日期排序
最近修改的解決方案	所有解決方案，依修改日期排序
草稿解決方案 (只有具備「公佈解決方案」權限的使用者才能看見)	狀態 = 草稿

解決方案清單	篩選
評等最高的解決方案	由所有個人給予最高累計評比
最有效的解決方案	經常連結的服務要求
所有解決方案	所有解決方案，依「解決方案標題」的字母順序排列
我最近修改的解決方案	您所擁有的所有解決方案，依修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近檢視的解決方案

「我最近檢視的解決方案」區段會顯示您最近檢視的解決方案。

檢視最有效的解決方案

「最有效的解決方案」區段會顯示經常與服務要求連結的解決方案。經常使用對服務組織來說，可能是表示客戶因產品和服務而遭遇困難的特定區域。組織回應的方式包括：透過提供服務代表更多資訊來協助客戶，以及直接提供更多資訊給客戶。

檢視評等最高的解決方案

「評等最高的解決方案」會列出由所有個人給予累計評比最高的解決方案。

將區段加入至您的解決方案首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「解決方案首頁」：

- 最近建立的解決方案
- 最近修改的解決方案
- 我最近建立的解決方案
- 我最近修改的解決方案
- 一個或多個報表區段 (公司管理員可以設定您的「解決方案首頁」要顯示報表區段。)

下列程序將描述如何將區段新增至「解決方案首頁」。

將區段加入至解決方案首頁

- 1 在「解決方案首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「解決方案首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理解決方案

若要管理解決方案，請執行下列處理：

- [檢閱解決方案 \(頁數 346\)](#)
- [核准及公布解決方案 \(請參閱 \[核准及公佈解決方案\]\(#\) 頁數 346\)](#)
- [評比解決方案 \(頁數 347\)](#)
- [將工作簿加入至解決方案 \(請參閱 \[新增工作簿至解決方案\]\(#\) 頁數 347\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

備註：若要變更解決方案記錄的狀態或要公布解決方案，您的使用者角色必須具有「公布解決方案」權限。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [解決方案欄位 \(頁數 347\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

檢閱解決方案

您可以檢閱最有效的解決方案或評等最高的解決方案，也可以檢閱任何解決方案記錄的完整資訊。

檢閱最有效的解決方案

- 1 從任何頁面按一下「解決方案」頁標。
- 2 在「最有效的解決方案」區段中，按一下您所要檢閱解決方案的「解決方案標題」連結。

檢閱評等最高的解決方案

- 1 從任何頁面按一下「解決方案」頁標。
- 2 在「評等最高的解決方案」區段中，按一下您所要檢閱解決方案的「解決方案標題」連結。

檢閱解決方案資訊

- 1 選取解決方案。
如需有關選取解決方案的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 您可以在「解決方案詳細資訊」頁面上，檢閱解決方案記錄。
如需欄位的說明，請參閱[解決方案欄位 \(頁數 347\)](#)。

核准及公佈解決方案

開始之前。若要執行這個程序，您的使用者角色必須包含「公佈解決方案」權限。

您可以檢閱解決方案的準確性及完整性，然後核准草稿，並在內部公佈。在內部公佈解決方案，可以讓所有客戶服務代表使用，並連結至服務要求。

核准及公佈解決方案

- 1 在「解決方案首頁」中按一下「草稿解決方案」連結。

- 2 從「解決方案清單」頁面選取解決方案，然後按一下「編輯」。
- 3 在「解決方案編輯」頁面上，將「狀態」變更為「已核准」以核准解決方案。
- 4 若要公佈解決方案，請選取「公佈」核取方塊。
- 5 儲存記錄。

評比解決方案

您可以對解決方案的效率進行評比，次數不限。

對解決方案資訊進行評比

- 1 選取解決方案。
如需有關選取解決方案的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「解決方案詳細資訊」標題列中，按一下「評比解決方案」按鈕。
- 3 在「解決方案評比」頁面上，從下拉式清單中選取 1 到 5 的評比 (5 為最佳)。
- 4 儲存記錄。
系統會計算出個人使用者評比的平均數，得分最高的方案將顯示在「解決方案」首頁上「評等最高的解決方案」區段中。

新增工作簿至解決方案

使用下列程序將工作簿新增至解決方案。當您將工作簿新增至解決方案時，您可以修改或移除工作簿。此程序假定「活頁簿」記錄型態在「解決方案」頁面上會顯示成相關的項目。如需自訂相關項目資訊的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083)。

新增工作簿至解決方案

- 1 在「解決方案清單」頁面上開啟您要的解決方案。
- 2 在「解決方案詳細資訊」頁面上，按一下頁面的「新增在工作簿中」區段。
- 3 在「工作簿」選擇器中，選擇您要新增至解決方案的工作簿，再按一下「確定」。

如需有關書籍的詳細資訊，請參閱 [書籍管理](#) (請參閱 [工作簿管理](#) 頁數 1215)。

解決方案欄位

使用「解決方案編輯」頁面，新增解決方案或更新現有解決方案的詳細資料。「解決方案編輯」頁面會顯示解決方案的完整欄位集。

備註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及下拉式清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
解決方案詳細資料	
解決方案 ID	解決方案的唯一 ID，由系統產生。
標題	解決方案標題。這個欄位的限制為 100 個字元，而且是必要欄位。

欄位	描述
狀態	解決方案的狀態，例如「草稿」、「已核准」或「過時」，預設值為「草稿」。只有具備「公佈解決方案」權限的使用者，才能變更此資訊。
已公布	表示解決方案僅供內部使用，只有具備「公佈解決方案」權限的使用者，才能變更此資訊。
解決方案評比	解決方案的評比是從 1 到 5 (5 為最佳)。
其他資訊	
附註： 下列欄位可用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ，而且可能不適用於您的組態。若這些無法使用這些欄位，請聯絡貴公司的管理員。	
法定核准	表示解決方案已收到法定核准。
行銷核准	表示解決方案已收到行銷核准。
多個檔案資產	表示解決方案是由多重數位檔案組成。特定解決方案影像可能是由個別檔案組成，用來構成照片、商標、或其他大型影像的元件。
到期日	到期日之後，此內容不得用於個人化內容傳遞 (PCD) 之中。請使用行事曆圖示選取到期日。
核發日期	核發日期之後，此內容可用於 PCD 之中。使用行事曆圖示以選取核發日期。
驗證狀態	表示解決方案是否可正確顯示。當使用者載入多媒體或圖形檔案時，他們會進行測試以確保這些檔案可以正確顯示，而使用者會將確認狀態設定為「成功」。狀態值為：「未確認」、「成功」或「失敗」。
PCD 附件類型	表示附加的多媒體或圖形檔案之類型： ■ 訊息。內容適合用於簡報。 ■ 縮圖。內容是大型訊息記錄的縮小、壓縮版。
相關縮圖影像	其他解決方案記錄的名稱，提供主要訊息解決方案的小型縮圖版本。「訊息」類型的每一種解決方案一定會有相符的「縮圖」類型解決方案。
分配方式	選取「發佈」以自動將內容分配至遠端使用者。分配作業會依據使用者的權限來進行。
附註： 針對 Oracle CRM On Demand 的所有版本，根據預設均可使用下列欄位。	
常見問題	有關解決方案的常見問題。
解決方案詳細資料	有關解決方案的詳細資訊。

7

社交網路

Oracle CRM On Demand 允許您使用 Oracle Social Engagement and Monitoring 這類社交網路工具，讓您能透過社交媒體與您的顧客溝通。

關於 Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring 是獨立的應用程式，用以監視在社交媒體網站上關於您公司的意見，幫助您恰當地回應這些意見。如果 Oracle Social Engagement and Monitoring 使用者偵測到包含問題或投訴的意見，而問題或投訴需要透過在 Oracle CRM On Demand 的服務要求進行處理，則使用者可以按一下「傳送至 CRMOD」，直接將意見的詳細資料從 Oracle Social Engagement and Monitoring 傳送至 Oracle CRM On Demand。當 Oracle CRM On Demand 收到資訊時，會發生下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會為問題建立社交媒體記錄，其中包含貼文的 URL、貼文作者的名稱、以及該貼文所處位置的社交社群名稱。
- Oracle CRM On Demand 會為貼文的作者建立社交個人檔案記錄 (如果沒有的話)。可能的話，Oracle CRM On Demand 會將社交個人檔案與 Oracle CRM On Demand 中現有的聯絡人建立關聯。
- Oracle CRM On Demand 會建立服務要求記錄與活動記錄以解決問題。

顧客服務代表便可以追蹤服務要求並解決問題。

若要啟用服務要求功能，您的公司管理員必須為您的角色將 Oracle Social Engagement and Monitoring 欄位新增至服務要求頁面版面配置。如需特定社交媒體欄位的詳細資訊，請參閱[服務要求欄位 \(頁數 340\)](#)。如需有關如何新增欄位至頁面的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

相關主題

如需社交媒體與社交個人檔案的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交媒體 \(頁數 349\)](#)
- [社交個人檔案 \(頁數 352\)](#)

社交媒體

使用「社交媒體」頁面以記錄關於您的聯絡人在社交媒體的貼文資訊。

相關主題

如需社交媒體的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用社交媒體首頁 \(頁數 350\)](#)
- [管理社交媒體 \(頁數 351\)](#)
- [社交媒體欄位 \(頁數 351\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

使用社交媒體首頁

「社交媒體首頁」是管理社交媒體記錄的起點。

備註：您的公司管理員可以自訂您的「社交媒體首頁」的版面配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立社交媒體記錄

若要建立社交媒體記錄，按一下「社交媒體首頁」中「最近修改的社交媒體檔案」區段的「新增」按鈕。

使用社交媒體清單

「社交媒體清單」區段會顯示數個篩選清單。篩選清單是記錄子集或群組，可讓您限制在特定時間內使用的記錄數量。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明社交媒體的標準清單。

社交媒體清單	篩選
所有社交媒體	您可檢視的所有社交媒體記錄。
最近修改的社交媒體	您可檢視的所有社交媒體記錄，依修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的社交媒體記錄

「最近修改的社交媒體」區段會顯示您最近修改過的社交媒體記錄。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至您的社交媒體首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您就能將其他報表區段新增至您的「社交媒體首頁」。您的公司管理員可以讓報表區段顯示在您的「社交媒體首頁」中。

新增區段至您的「社交媒體首頁」

- 1 在「社交媒體首頁」，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「社交媒體首頁版面配置」頁面中，按一下箭頭來新增或移除區段，並組織該頁面的區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需社交媒體記錄的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交媒體 \(頁數 349\)](#)
- [社交媒體欄位 \(頁數 351\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

管理社交媒體

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需社交媒體記錄的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交媒體 \(頁數 349\)](#)
- [使用社交媒體首頁 \(頁數 350\)](#)
- [社交媒體欄位 \(頁數 351\)](#)

社交媒體欄位

「社交媒體編輯」頁面會顯示社交媒體記錄的完整欄位集。

秘訣： 您也可以在「社交媒體清單」頁面與「社交媒體詳細資料」頁面編輯社交媒體記錄。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些社交媒體欄位的相關資訊。

欄位	描述
作者	聯絡人在特定社交媒體網站 (如 Facebook 或 Twitter) 張貼訊息的唯一使用者名稱。
社群	與此聯絡人相關聯的社交媒體網站名稱，如 Facebook 或 Twitter。此文字欄位長度上限為 255 個字元。
網路訊息 ID	在社交媒體網站上用於識別訊息的唯一識別碼。此文字欄位長度上限為 255 個字元。
張貼連結	社交媒體網站上的貼文的唯一 URL。
唯一 ID	唯一識別社交媒體記錄的識別碼。此文字欄位長度上限為 255 個字元。
已建立	社交媒體記錄的人建立者，以及該記錄建立的日期與時間。
已修改	上次修改社交媒體記錄的人員，以及該記錄修改的日期與時間。

相關主題

如需社交媒體記錄的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交媒體 \(頁數 349\)](#)
- [使用社交媒體首頁 \(頁數 350\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

社交個人檔案

使用「社交個人檔案」頁面記錄參與社交媒體互動的聯絡人個人檔案資訊。當 Oracle Social Engagement and Monitoring 偵測到需要處理的社交媒體貼文時，Oracle CRM On Demand 會為聯絡人建立社交個人檔案。如需詳細資訊，請參閱[關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)。

相關主題

如需社交個人檔案的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用社交個人檔案首頁 \(頁數 352\)](#)
- [管理社交個人檔案 \(頁數 353\)](#)
- [社交個人檔案欄位 \(頁數 353\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

使用社交個人檔案首頁

「社交個人檔案首頁」是管理社交個人檔案的起點。

備註：您的公司管理員可以自訂您的「社交個人檔案首頁」的版面配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立社交個人檔案記錄

要建立社交個人檔案記錄，按一下「社交個人檔案首頁」中「最近修改的社交個人檔案」區段的「新增」按鈕。

使用社交個人檔案清單

「社交個人檔案清單」區段會顯示數個篩選清單。篩選清單是記錄子集或群組，可讓您限制在特定時間內使用的記錄數量。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明社交個人檔案的標準清單。

社交個人檔案清單	篩選
所有社交個人檔案	您可檢視的所有社交個人檔案。
最近修改的社交個人檔案	您可檢視的所有社交個人檔案，依修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的社交個人檔案

「最近修改的社交個人檔案」區段會顯示您最近修改過的社交個人檔案。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至您的社交個人檔案首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您就能將其他報表區段新增至您的「社交個人檔案首頁」。您的公司管理員可以讓報表區段顯示在您的「社交個人檔案首頁」中。

新增區段至您的社交個人檔案首頁

- 1 在「社交個人檔案首頁」，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「社交個人檔案首頁版面配置」頁面中，按一下箭頭來新增或移除區段並整理該頁面的區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需社交個人檔案的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交個人檔案 \(頁數 352\)](#)
- [社交個人檔案欄位 \(頁數 353\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

管理社交個人檔案

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需社交個人檔案的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交個人檔案 \(頁數 352\)](#)
- [使用社交個人檔案首頁 \(頁數 352\)](#)
- [社交個人檔案欄位 \(頁數 353\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

社交個人檔案欄位

「社交個人檔案編輯」頁面會顯示社交個人檔案的完整欄位集。

秘訣： 您也可以在「社交個人檔案清單」頁面與「社交個人檔案詳細資料」頁面編輯社交個人檔案。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些樣社交個人檔案欄位的相關資訊。

欄位	描述
作者	聯絡人在特定社交媒體網站 (如 Facebook 或 Twitter) 張貼訊息的唯一使用者名稱。

欄位	描述
社群	觀察此聯絡人的社交媒體網站，如 Facebook 或 Twitter。此文字欄位長度上限為 255 個字元。
網路作者 ID	在社交媒體網站上用於識別作者的唯一識別碼。此文字欄位長度上限為 100 個字元。
有效	表示此社交個人檔案是否有效。
聯絡人	在 Oracle CRM On Demand 中現有的聯絡人。
已建立	建立社交個人檔案記錄的人員，以及該記錄建立的日期與時間。
已修改	上次修改社交個人檔案記錄的人員，以及該記錄修改的日期和時間。

相關主題

如需社交個人檔案的相關資訊，請參閱下列主題：

- [社交個人檔案 \(頁數 352\)](#)
- [使用社交個人檔案首頁 \(頁數 352\)](#)
- [關於 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 349\)](#)

關於 Oracle Social Network

Oracle Social Network 是安全的私人網路，提供一套社交工具來擷取並共用業務資訊。如果您的公司使用 Oracle Social Network，您的管理員即可將 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 整合。Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 整合後，您便可共用特定 Oracle CRM On Demand 記錄類型的記錄資訊作為 Oracle Social Network 中的社交物件。如需社交物件的詳細資訊，請參閱 Oracle Social Network 說明文件。

根據您的管理員如何設定與 Oracle Social Network 的整合，您可以共用下列記錄類型的記錄：

- 客戶
- 機會
- 服務要求

您的管理員會決定在 Oracle Social Network 社交物件中顯示的記錄欄位。最多有 10 個記錄欄位可在社交物件中顯示。在您的記錄類型「詳細資料」頁面版面配置上，若社交相關資訊區段可使用，您便可從 Oracle CRM On Demand 的記錄詳細資料頁面中，為該類型的任何記錄執行下列作業。但前提是您須有該記錄的必要存取權：

- 如果記錄尚未共用，則共用 Oracle Social Network 中的記錄。在 Oracle Social Network 中，您接著可以將其他 Oracle Social Network 使用者新增為社交物件的成員。在 Oracle Social Network 共用記錄後，您便可在 Oracle CRM On Demand 記錄「詳細資料」頁面的「社交」區段中看到 Oracle Social Network 社交物件的塗鴉牆。
- 如果其他使用者已在 Oracle Social Network 共用記錄，則加入社交物件。在 Oracle Social Network 加入社交物件後，您便可在 Oracle CRM On Demand 記錄「詳細資料」頁面的「社交」區段中看到 Oracle Social Network 社交物件的塗鴉牆。
- 如果您是 Oracle Social Network 社交物件成員，請將更新張貼至 Oracle Social Network 社交物件。當您更新 Oracle Social Network 社交物件中顯示的 Oracle CRM On Demand 記錄欄位時，便可將更新張貼至 Oracle Social Network 社交物件，如此 Oracle Social Network 的資訊就能持續更新。

- 如果您是社交物件成員，請存取 Oracle Social Network 社交物件的對話。在「社交」區段的 Oracle Social Network Web Applet 中，當您按一下連結或按鈕時，Oracle Social Network 便會在不同的瀏覽器視窗中開啟，且您也可使用 Oracle Social Network 中所有可用的功能。

例如，若您是 Oracle CRM On Demand 的機會團隊成員，便可執行下列作業：

- 在 Oracle CRM On Demand 中，共用機會作為 Oracle Social Network 社交物件。
- 在 Oracle Social Network 中，將其他機會團隊成員新增至新的社交物件。即使 Oracle Social Network 使用者並非 Oracle CRM On Demand 使用者，您也可將其他 Oracle Social Network 使用者新增至社交物件。

您與其他社交物件成員便可開始並參與關於 Oracle Social Network 機會的社交物件對話。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Oracle Social Network \(頁數 355\)](#)

使用 Oracle Social Network

此主題說明如何執行：

- 在 Oracle Social Network 共用 Oracle CRM On Demand 記錄。
- 從 Oracle CRM On Demand 的記錄詳細資料頁面中加入 Oracle Social Network 社交物件。
- 將更新張貼至 Oracle Social Network 社交物件欄位。
- 存取所有您在 Oracle Social Network 中參與的對話。

開始之前。若要執行本主題所描述的任務，您必須要有 Oracle CRM On Demand 使用者角色的 Oracle Social Network 整合權限。若要讓您共用與更新 Oracle Social Network 記錄，在「詳細資料」頁面版面配置中，您的管理員必須將「社交相關資訊」區段提供給您的使用者角色記錄類型使用。若要讓您存取所有在 Oracle Social Network 中參與的對話，您的公司管理員必須將「社交 Web」頁標提供給您的使用者角色使用。

附註：記錄只能在 Oracle Social Network 中共用一次。在 Oracle CRM On Demand 記錄「詳細資料」頁面的「社交」區段中，使用者在 Oracle Social Network 中共用記錄後，就無法再使用「共用」按鈕。但您可看到「加入」按鈕或「更新」按鈕。如果您還不是 Oracle Social Network 社交物件成員，便可看到「加入」按鈕。如果您已是 Oracle Social Network 社交物件成員，便可看到「更新」按鈕。

在 Oracle Social Network 中共用記錄

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，尋找您想共用的記錄。
如需有關尋找記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 開啟詳細資料頁面中的記錄，並捲動至頁面的社交區段。
- 3 請在頁面的社交區段標題列中，按一下「共用」。

為已於 Oracle Social Network 共用的記錄加入社交物件

- 1 在記錄詳細資料頁面的 Oracle CRM On Demand 中，捲動至頁面的社交區段。
- 2 請在頁面的社交區段標題列中，按一下「加入」。

將更新張貼至 Oracle Social Network 社交物件欄位

- 1 在記錄詳細資料頁面的 Oracle CRM On Demand 中，捲動至頁面的社交區段。
- 2 請在頁面的社交區段標題列中，按一下「更新」。

存取所有您在 Oracle Social Network 中參與的對話

- 按一下「社交」頁標。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Oracle Social Network \(頁數 354\)](#)

8

合作夥伴關係管理與高科技

Oracle CRM On Demand 針對「合作夥伴關係管理 (PRM)」提供下列記錄類型：

- **合作夥伴**。使用這些頁面可管理外部公司的相關資訊，以及公司中銷售或維修屬於您公司產品的聯絡人資訊。
- **合作夥伴方案**。使用這些頁面可追蹤屬於您公司合作夥伴方案中之公司的需求和福利。
- **應用程式**。使用這些頁面可管理新的或現有合作夥伴為了與品牌負責人公司建立合作關係所提出的申請。
- **交易註冊**。使用這些頁面可管理允許合作夥伴向品牌負責人公司要求獨佔權的交易登錄。
- **MDF 要求**。使用這些頁面可管理市場開發基金 (MDF) 對於由製造商的銷售或行銷部門給予貨幣基金的要求，MDF 要求有利於合作夥伴銷售其產品或為製造商做品牌行銷。
- **SP 要求**。使用這些頁面可管理合作夥伴為了調整產品價格所提出的特價 (SP) 要求。
- **資金**。使用這些頁面可管理資金要求、貸記與核准。
- **訓練與認證 (T&C)**。若品牌負責人公司提供其產品與服務的訓練課程與方案，則可使用這些頁面，在合作夥伴社群之間建立認知。T&C 也可協助追蹤合作夥伴公司與其員工的技能與職能。T&C 記錄類型有：
 - 課程
 - 測驗
 - 認證
 - 鑑定

附註：所有這些記錄類型都僅可用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，「資金」記錄類型亦可用於 Oracle CRM On Demand High Tech Edition。

管理 PRM 與高科技

如需管理與設定「合作夥伴關係管理」(PRM) 的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 組態手冊*。

合作夥伴

使用「合作夥伴」頁面可追蹤合作夥伴公司及其成員、在 Oracle CRM On Demand 中建立合作夥伴客戶以便支援合作夥伴使用者，並針對每個合作夥伴客戶設定適當的 Oracle CRM On Demand 存取權層級和資料可見度。

關於合作夥伴

「合作夥伴」頁標代表任何銷售或維修屬於品牌負責人之產品的外部公司。

Oracle CRM On Demand 中的「合作夥伴」頁面可讓您定義合作夥伴的業務資訊，以及品牌負責人與合作夥伴之間的合作關係資訊。合作夥伴資料檔資訊的範例包括：公司名稱、地址、電話號碼、傳真號碼、網站、年收益、員工人數、市場、產業、業務說明等。

關於合作夥伴客戶

PRM 合作夥伴客戶，也就是所謂的受管理合作夥伴客戶，為在 Oracle CRM On Demand 中有使用者的合作夥伴。非管理合作夥伴客戶沒有 Oracle CRM On Demand 使用者。PRM 合作夥伴客戶會出現在「客戶」頁標與「合作夥伴」頁標中，並有以下屬性：

- 它是客戶類型設為「合作夥伴」的客戶。
- 受管理合作夥伴標記設為 Y。
- 合作夥伴組織狀態設為「有效」。

若組織同時是銷售代表銷售對象的客戶與 PRM 合作夥伴，則對於該組織您必須建立兩筆記錄：客戶記錄與合作夥伴記錄。

合作夥伴記錄類型是客戶記錄類型的子類別，因此，新增至客戶記錄類型的自訂欄位也可供合作夥伴記錄類型使用，但是反過來便不行了：新增至合作夥伴記錄類型的自訂欄位無法供客戶記錄類型使用。

一般來說，將合作夥伴特有屬性集中在「合作夥伴」頁標上，將與合作關係無關的客戶特有屬性集中在「客戶」頁標中。不過，有時您可能希望「客戶」頁標也提供合作夥伴特有屬性。在此情況下，您可以將自訂屬性新增至客戶記錄類型，這些屬性會自動成為「合作夥伴」記錄類型的一部分。

當您從「客戶」頁標檢視合作夥伴客戶時，將會看到「客戶類型」欄位，而且其值設定為「合作夥伴」。但若您從「合作夥伴」頁標檢視合作夥伴客戶，就看不見「客戶類型」欄位，因為合作夥伴客戶必須是「合作夥伴」類型。

附註：縱使合作夥伴組織狀態設定為「有效」，合作夥伴客戶的客戶類型仍需設定為「合作夥伴」。

使用合作夥伴首頁設定

「合作夥伴首頁」是管理合作夥伴的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「合作夥伴首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立合作夥伴客戶

您可以按一下「最近修改的合作夥伴」區段中的「新建」按鈕建立合作夥伴客戶。如需建立合作夥伴的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[合作夥伴欄位 \(頁數 361\)](#)。

提示：您可以藉由選取上階客戶來指出合作夥伴階層，例如某公司是另一家公司的子公司。如需有關合作夥伴階層的詳細資訊，請參閱[指定上階客戶 \(頁數 229\)](#)。

使用合作夥伴清單

「合作夥伴清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表描述合作夥伴標準清單。

合作夥伴清單	描述
所有合作夥伴	篩選所有您能看見的合作夥伴，無論負責人為何。
我的合作夥伴	「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴。
最近建立的合作夥伴	所有合作夥伴，依建立日期排序。
最近修改的合作夥伴	所有合作夥伴，依修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的合作夥伴

「最近修改的合作夥伴」區段會顯示您最近修改過的合作夥伴。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段至合作夥伴首頁設定

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「合作夥伴首頁」：

- 所有有效的合作夥伴
- 所有無效的合作夥伴
- 最近建立的合作夥伴
- 最近修改的合作夥伴
- 一或多個報表區段 (公司管理員可指定您的「合作夥伴首頁」能否顯示報表區段)

將區段加入「合作夥伴首頁」

- 1 在「合作夥伴首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「合作夥伴首頁版面配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理合作夥伴客戶

管理合作夥伴客戶，請執行下列任務：

- [啟用及停用合作夥伴客戶 \(頁數 359\)](#)
- [搜尋合作夥伴客戶 \(頁數 360\)](#)
- [刪除合作夥伴客戶 \(頁數 360\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 \(頁數 233\)](#)
- [追蹤客戶之間的關係 \(頁數 230\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註：您建立合作夥伴客戶，並將客戶的「合作夥伴組織狀態」欄位設為「有效」時，系統會自動為合作夥伴客戶建立工作簿。自動產生的工作簿名稱會包含合作夥伴客戶的名稱。將使用者新增至合作夥伴組織，亦即，在使用者記錄上的「合作夥伴組織」欄位中選取合作夥伴客戶時，該使用者也會與自動建立的合作夥伴客戶工作簿產生關聯。如果使用者的合作夥伴組織在稍後變更為其他合作夥伴組織，則會自動將使用者從舊合作夥伴組織的合作夥伴工作簿中移除，並新增至新合作夥伴組織的正確合作夥伴工作簿。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

啟用及停用合作夥伴客戶

當合夥關係暫停或終止時，您可以停用合作夥伴客戶。透過停用方式，合作夥伴客戶仍會保留在 Oracle CRM On Demand 中，可供您日後視需要予以重新啟用。

啟用或停用合作夥伴客戶

- 1 巡覽至「合作夥伴編輯」頁面。
- 2 在「合作夥伴組織」狀態清單中，選取「有效」可啟用合作夥伴客戶，或選取「無效」可停用合作夥伴客戶。
- 3 按一下「儲存」。

附註：停用合作夥伴客戶後，您無法從「客戶」頁標更改其「客戶類型」值或從「客戶」頁標刪除該客戶。如果客戶是有效的，您就不能從「客戶」頁標刪除該客戶或更改其「客戶類型」值。

轉換客戶為合作夥伴客戶

如果您的存取層級准許您將客戶轉換為合作夥伴客戶，則您在 Oracle CRM On Demand 中便可如此轉換。

開始之前。您的公司管理員必須已將「受管理的合作夥伴」核取方塊新增至詳細資料頁面。

轉換客戶為合作夥伴客戶

- 1 在「客戶清單」上，選取您要轉換為合作夥伴客戶的客戶。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「編輯客戶」頁面上，將客戶類型變更為「合作夥伴」。
- 4 選取「管理的合作夥伴」選取方塊，再按一下「儲存」。

附註：如果「合作夥伴」記錄類型是在記錄所有權的使用者模式中設定的，則在您完成此任務後，「負責人」欄位的名稱會自動變更為執行轉換的使用者名稱，新的合作夥伴會新增至負責人的合作夥伴團隊。

確定合作夥伴客戶無法轉換為一般客戶

- 1 巡覽至「合作夥伴」頁標的「合作夥伴清單」，並選取合作夥伴客戶。
- 2 在「合作夥伴詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 3 在「編輯合作夥伴」頁面上，將合作夥伴組織的狀態變更為「有效」。
在將狀態設為「有效」後，合作夥伴客戶可變更為一般客戶。

搜尋合作夥伴客戶

您可以使用動作列的「進階搜尋」功能來搜尋合作夥伴客戶，必須指定下列搜尋標準：

- 「欄位」設定為「客戶類型」
- 「條件」設定為「等於」
- 「篩選值」設定為「合作夥伴」

若要搜尋 PRM 合作夥伴客戶 (受管理合作夥伴客戶)，您必須在先前的清單中指定搜尋準則，且必須設定下列搜尋準則：

- 欄位設為「受管理合作夥伴旗標」。
- 條件設為「等於」。
- 篩選值設為 Y。

如需搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

刪除合作夥伴客戶

由於合作夥伴客戶也可當成客戶使用，合作夥伴客戶有可能與商機或其他記錄關聯。要是刪除合作夥伴客戶，也許會因為存在這些關聯而產生錯誤。

由於客戶也可當成合作夥伴客戶使用，若從「客戶」頁標刪除「合作夥伴」客戶類型的客戶，則同樣可能產生錯誤。因此，您無法從「合作夥伴」頁標刪除合作夥伴客戶，而只能停用合作夥伴客戶。一旦您想要刪除已無其他用途的客戶時，就可以從「客戶」頁標刪除無效的合作夥伴客戶。

當您從「客戶」頁標刪除合作夥伴類型的客戶時，Oracle CRM On Demand 會檢查確認合作夥伴組織狀態是否為「無效」，以免意外刪除有效的合作夥伴記錄。如需有關刪除及還原記錄的詳細資訊，請參閱[刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)。

合作夥伴欄位

使用「合作夥伴編輯」頁面，新增合作夥伴或更新現有合作夥伴的詳細資料。「合作夥伴編輯」頁面會顯示一組完整的合作夥伴欄位。

提示：您也可以在「合作夥伴清單」頁面和「合作夥伴詳細資料」頁面上編輯合作夥伴。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要合作夥伴資訊	
合作夥伴名稱	合作夥伴的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
主要合作夥伴類型	選取您要作為此合作夥伴客戶的主要合作夥伴類型。
地點	合作夥伴在這個據點營運的設施類型，例如總部。
合作夥伴組織狀態	指出合作夥伴客戶有效或無效。
上階客戶	合作夥伴所屬公司的名稱。
主要電話號碼	合作夥伴用來跟您聯繫的主要電話號碼。
主要傳真號碼	合作夥伴的主要傳真號碼。
網站	合作夥伴的 URL 位址。
價目表	與合作夥伴客戶相關的價目表。通常此價目表會儲存合作夥伴的採購成本。
其他資訊	
帳單與出貨地址	只要選取某個國家就會根據該國家的地址慣例，決定其餘地址欄位的標籤。畫面可能重新整理以顯示欄位名稱。 附註：如果為您的公司設定了共用地址，則帳單地址與出貨地址為唯讀，且地址欄位會變更以符合共用地址的需求。如需共用地址的詳細資訊，請參閱地址。

欄位	描述
負責人	合作夥伴記錄的負責人別名。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派合作夥伴記錄的所有權，您必須具備該記錄的「讀取/編輯」存取層級設定。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
通路客戶經理	通路客戶經理負責維繫合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路客戶經理將擔任合作夥伴的主要聯絡人。
有效使用者名稱	這是計算後的欄位，可決定 Oracle CRM On Demand 中合作夥伴的有效使用者目前數目。
使用者數上限	合作夥伴組織可以擁有的使用者數目上限。合作夥伴的使用者數目不得超過此欄位中定義的數目。
可用使用者的剩餘數目	這是計算後的欄位，等於「最大使用者數目」欄位與「有效使用者目前數目」欄位之間的差數。當此欄位的值設為 0 (零) 時，您無法再將任何有效的使用者新增至 Oracle CRM On Demand。
描述	與合作夥伴相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

合作夥伴方案

使用「合作夥伴方案」頁面執行下列作業：

- 管理不同類型與層級的合作夥伴方案。
- 指定不同類型的合作夥伴。
- 管理合作夥伴方案成員資格。

合作夥伴方案 描述當合作夥伴身為合作夥伴方案的成員時，合作夥伴的需求及福利。為品牌負責人的公司可設計合作夥伴方案來招募合作夥伴。

使用合作夥伴方案首頁設定

「合作夥伴方案首頁」是管理合作夥伴方案的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「合作夥伴方案首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立合作夥伴方案

您可以按一下「最近修改的合作夥伴方案」區段中的「新建」按鈕建立合作夥伴方案。如需詳細資訊，請參閱[建立合作夥伴方案 \(頁數 364\)](#)與[合作夥伴方案欄位 \(頁數 366\)](#)。

使用合作夥伴方案清單

「合作夥伴方案清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明合作夥伴方案的標準清單。

合作夥伴方案清單	描述
最近建立的合作夥伴方案	篩選所有合作夥伴方案後，依建立日期排序。
最近修改的合作夥伴方案	篩選所有合作夥伴方案後，依修改日期排序。
所有合作夥伴方案	未經篩選的清單，顯示所有您可以檢視的合作夥伴方案，無論合作夥伴方案的負責人是誰。
我的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案。
我最近建立的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案後，依建立日期排序。
我最近修改的合作夥伴方案	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的合作夥伴方案後，依修改日期排序。
所有無效的合作夥伴方案	篩選所有狀態為「無效」的合作夥伴方案。
所有有效的合作夥伴方案	篩選所有狀態為「有效」的合作夥伴方案。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的合作夥伴方案

「最近修改的合作夥伴方案」區段會顯示您最近修改的合作夥伴方案。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

新增區段至合作夥伴方案首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「合作夥伴方案首頁」：

- 所有有效的合作夥伴方案
- 所有無效的合作夥伴方案
- 最近建立的合作夥伴方案
- 最近修改的合作夥伴方案
- 我最近建立的合作夥伴方案
- 我最近修改的合作夥伴方案
- 一或多個報表區段 (公司管理員可指定您的「合作夥伴方案首頁」能否顯示報表區段)

將區段加入「合作夥伴方案首頁」

- 1 在「合作夥伴方案首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「合作夥伴方案首頁版面配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理合作夥伴方案

若要管理合作夥伴方案，可執行下列作業：

- [建立合作夥伴方案 \(頁數 364\)](#)
- [管理合作夥伴方案成員資格 \(頁數 364\)](#)
- [刪除合作夥伴方案 \(頁數 366\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 \(頁數 233\)](#)
- [追蹤客戶之間的關係 \(頁數 230\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

建立合作夥伴方案

從 Oracle CRM On Demand 中，您可以在表單中輸入資訊，以建立合作夥伴方案。您可以根據處理的項目和想要執行的任務，從 Oracle CRM On Demand 內的不同區域存取這份表單。

建立合作夥伴方案

- 1 從「合作夥伴方案清單」頁面，按一下「新建合作夥伴方案」。
「合作夥伴方案編輯」頁面便會出現。
- 2 在「合作夥伴方案名稱」欄位中，輸入您所要建立合作夥伴方案的名稱。
提示：每個合作夥伴方案名稱都必須是唯一的。
- 3 在「狀態」欄位中，為合作夥伴方案選取適當的狀態。
- 4 視需要更新「合作夥伴方案編輯」頁面上的其餘欄位。
如需每個欄位的詳細資訊，請參閱[合作夥伴方案欄位 \(頁數 366\)](#)。
- 5 儲存合作夥伴方案。

管理合作夥伴方案成員資格

您可以使用「方案成員資格新建」和「方案成員資格編輯」頁面執行下列管理作業：

- [建立合作夥伴方案成員資格 \(頁數 364\)](#)
- [變更合作夥伴方案成員資格狀態 \(頁數 365\)](#)
- [刪除合作夥伴方案成員資格 \(頁數 365\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)

建立合作夥伴方案成員資格

當合作夥伴申請合作夥伴方案成員資格獲得核准後，該合作夥伴即成為合作夥伴方案的成員。

建立合作夥伴方案成員資格

1 在您所選取合作夥伴方案的「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，按一下「方案成員資格」列中的「新建」。
「方案成員資格新建」頁面便會出現。

2 在「合作夥伴名稱」欄位中，選取您要新增至合作夥伴方案的合作夥伴名稱。

3 視需要完成「方案成員資格新建」頁面上的其餘欄位。

如需有關這些欄位的詳細資訊，請參閱[方案成員資格欄位 \(頁數 365\)](#)。

附註：「有效」核取方塊的狀態和「狀態」欄位的值必須彼此同步。例如，若成員資格狀態設定為「現行」，就必須選取「有效」核取方塊。

4 按一下「儲存」。

變更合作夥伴方案成員資格狀態

當合作夥伴已獲准參加合作夥伴方案，因此您針對該合作夥伴方案建立新的成員資格記錄時，此新建成員資格記錄的預設狀態將會是「現行」。

您可以將合作夥伴方案成員資格的狀態變更為下列其中一個值：

- 到期
- 已終止

附註：「有效」核取方塊的狀態和「狀態」欄位的值必須彼此同步。例如，若成員資格狀態設定為「到期」或「已終止」，就必須取消選取「有效」核取方塊。

變更合作夥伴方案成員資格狀態

1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，按一下您要變更其狀態的合作夥伴方案成員資格的「編輯」連結。

2 在「方案成員資格編輯」頁面上，從「狀態」下拉式清單中選取適當的值。

3 按一下「儲存」。

刪除合作夥伴方案成員資格

萬一您發現有任何方案成員資格建立錯誤，則可從「合作夥伴方案詳細資料」頁面將其刪除。

附註：您無法刪除成員資格狀態值設定為「現行」的合作夥伴方案成員資格。

刪除合作夥伴方案成員資格

1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面的「方案成員資格」區段中，針對您要移除的合作夥伴方案成員資格，按一下「刪除」。

訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除選取的成員資格。

2 按一下「確定」。

如此便會刪除選取的成員資格。

方案成員資格欄位

使用「方案成員資格新建」或「方案成員資格編輯」頁面，新增合作夥伴方案成員資格或更新現有合作夥伴方案成員資格的詳細資料。您也可以使用「方案成員資格編輯」頁面建立新的合作夥伴方案成員資格。「合作夥伴方案編輯」頁面會顯示合作夥伴方案的完整欄位集。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關「方案成員資格」頁面上各欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要方案成員資格資訊	
合作夥伴方案	即將新增成員的合作夥伴方案。
合作夥伴類型	建立此合作夥伴方案所訴求的合作夥伴類型 (例如：經銷商、解決方案合作夥伴、批發商等)。
合作夥伴名稱	即將新增至合作夥伴方案的合作夥伴姓名。
方案層級	此合作夥伴所參加的合作夥伴方案等級。
有效	指出合作夥伴方案成員資格是否為「有效」。
ID 編號	成員資格 ID 編號。ID 是由 Oracle CRM On Demand 指派。
狀態	成員資格的狀態，有效值包括「現行」、「已終止」、「到期」和「已更新」。
開始日期	合作夥伴方案成員資格開始的日期。此欄位預設會顯示目前的日期和時間，您可以使用行事曆控制項更改此日期。
結束日期	合作夥伴方案成員資格排定要完成的日期。您可以使用行事曆控制項更改此日期。

刪除合作夥伴方案

您可以從「合作夥伴方案詳細資料」頁面上刪除合作夥伴方案。

附註：您無法刪除狀態設定為「有效」的合作夥伴方案。

刪除合作夥伴方案

- 1 在「合作夥伴方案詳細資料」頁面上，針對您要刪除的合作夥伴方案，按一下「刪除」。
訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除選取的合作夥伴方案。
- 2 按一下「確定」。
如此便會刪除該合作夥伴方案。

合作夥伴方案欄位

使用「合作夥伴方案編輯」頁面，新增合作夥伴方案或更新現有合作夥伴方案的詳細資料。您也可以使用此頁面建立新的合作夥伴方案成員資格。此頁面會顯示合作夥伴方案的完整欄位集。

提示：您也可以在「合作夥伴方案清單」頁面和「合作夥伴方案詳細資料」頁面上編輯合作夥伴方案。如需詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

管理員也可將這些詳細資料欄位的存取權授予合作夥伴，讓合作夥伴可以更新資訊。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要合作夥伴方案資訊	
合作夥伴方案名稱	合作夥伴方案的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
狀態	指出合作夥伴方案為「有效」、「無效」或「進行中」。
開始日期	合作夥伴方案開始的日期。此欄位預設會顯示目前的日期和時間，您可以使用行事曆控制項更改此日期。
結束日期	合作夥伴方案排定要完成的日期。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
合作夥伴類型	決定此合作夥伴方案的建立是為了哪一類型的合作夥伴 (例如：經銷商、解決方案合作夥伴、批發商等)。
方案類型	決定所建立的方案類型，例如交易備案。
允許 MDF	允許 MDF (市場開發基金)。市場開發基金是由製造商的銷售或行銷部門給予的貨幣基金，以利於合作夥伴為製造商銷售產品或做品牌行銷。 如果選取「允許 MDF」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可提領市場開發基金。
允許特殊定價	允許特價授權。特價授權讓合作夥伴能夠申請以特價銷售單項或整批產品。合作夥伴申請這類價格通常是為了維持競爭力或賺取特定利潤。 如果選取「允許特價」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可爭取特價銷售。
允許交易註冊	如果選取「允許交易備案」，則此合作夥伴方案的任何成員合作夥伴皆可申請交易備案。
描述	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。
其他資訊	
負責人全名	合作夥伴方案記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。若要重新指派合作夥伴方案記錄的所有權，您必須具備該記錄的「讀取/編輯」存取層級設定。 「負責人」欄位的值會影響您或經理所執行之報表中包含的記錄。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。

申請書

申請書是新的或現有的合作夥伴與品牌負責人申請合作夥伴關係的工具。品牌負責人接著會檢閱、核准或拒絕申請書。您可以使用品牌負責人入口網站的資料填入申請書。合作夥伴申請書可讓品牌負責人有效率地檢閱、拒絕與核准申請書。在 Oracle CRM On Demand 中作業時，品牌負責人也可以參考申請書資訊。

使用申請書首頁

「申請書首頁」是管理合作夥伴申請書的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「申請書首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立申請書

您可以按一下「最近修改的申請書」區段中的「新建」按鈕來建立申請書。如需更多資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[申請書欄位 \(頁數 372\)](#)。

您可以使用 Web 服務填入來自合作夥伴入口網站的申請書。您也可以使用 Oracle CRM On Demand 中的匯入工具來匯入申請書。如需更多有關匯入申請書的資訊，請參閱[匯入申請書 \(頁數 372\)](#)。

使用申請書清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述申請書的標準清單。

申請書清單	描述
所有申請書	此清單會顯示供您閱覽的所有記錄，無論清單負責人是誰。它並不會篩選申請書。
所有已提交申請書	般選具有「已提交」狀態的申請書。
所有已拒絕申請書	般選具有「已拒絕」狀態的申請書。
所有已核准申請書	般選具有「已核准」狀態的申請書。
我的申請書	篩選「負責人」欄位中具有您姓名的申請書。
所有最近建立的申請書	篩選依據申請書建立日期分類的申請書。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的申請書區段

「我最近修改的申請書」區段會顯示您負責且最近經過修改的申請書。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入您的申請書首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「申請書首頁」：

- 申請書清單
- 所有申請書
- 所有已拒絕申請書
- 所有已核准申請書
- 所有已提交申請書
- 我的申請書
- 所有最近建立的申請書
- 一或多個報表區段 (您公司的管理員可以製作「申請書首頁」上可用的報表區段，例如「申請書分析報表」。)

將區段加入「申請書首頁」

- 1 在「申請書首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「申請書首頁配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理申請書

若要管理申請書，請執行下列作業：

- [建立申請書 \(頁數 369\)](#)
- [提交申請書進行核准 \(頁數 370\)](#)
- [檢閱申請書 \(頁數 370\)](#)
- [拒絕申請書 \(頁數 371\)](#)
- [召回申請書 \(頁數 371\)](#)
- [取消申請書 \(頁數 371\)](#)
- [刪除申請書 \(頁數 372\)](#)
- [匯入申請書 \(頁數 372\)](#)
- [申請書欄位 \(頁數 372\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

建立申請書

從 Oracle CRM On Demand 中，您可以在表單中輸入資訊，以建立申請書。

建立申請書

- 1 在「申請書清單」頁面中按一下「新建」。
- 2 在「申請書名稱」欄位中，輸入您要建立的申請書名稱。

提示：每個申請書名稱都必須是唯一的。

- 3 在「申請書提交者」區段中的適當欄位內，輸入您的姓氏與名字。
- 4 視需要更新「申請書編輯」頁面上的其餘欄位。
如需每個欄位的詳細資訊，請參閱[申請書欄位 \(頁數 372\)](#)。
- 5 儲存申請書。

提交申請書進行核准

合作夥伴申請書能允許品牌負責人有效率地檢閱、拒絕並核准申請書。

開始之前。申請書必須先加以建立。如需更多有關建立申請書的資訊，請參閱[建立申請書 \(頁數 369\)](#)。工作流程規則必須加以建立，此規則可用來指派合適的使用者成為申請書的核准者。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

提交申請書進行核准

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要提交申請書的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「提交狀態」欄位選取「已提交」。然後按一下「儲存」。
將「提交狀態」欄位變更為「已提交」並儲存記錄之後，會發生下列事項：
 - 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 提交日期會自動設定為目前的時間印記。
 - 申請書的核准作業開始。工作流程規則會將申請書的「核准者」欄位設為合適的使用者。
 - 若核准者尚不存在，則系統會將核准者加入申請書的團隊。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送電子郵件通知。

檢閱申請書

品牌負責人必須為合作夥伴方案招募合適的合作夥伴。如果潛在的合作夥伴申請合作夥伴關係，或現有的合作夥伴申請與品牌負責人的額外方案成員資格時，Oracle CRM On Demand 就會允許品牌負責人檢閱申請書。品牌負責人接著可以核准或拒絕申請書。

檢閱申請書

- 1 從「申請書清單」頁面，按一下您要檢閱的申請書名稱。
- 2 在「申請書詳細資料」頁面上，檢閱合適的欄位。
- 3 若您要進行變更，例如核准或拒絕申請書，請按一下「編輯」。
- 4 在「申請書編輯」頁面上，對申請書進行所需的變更。然後按一下「儲存」。

核准申請書

品牌負責人可以使用 Oracle CRM On Demand 來核准考慮接受的合作夥伴申請書。

附註：您僅能核准受指定為目前核准者的合作夥伴申請書。

核准合作夥伴申請書

- 1 從「申請書清單」頁面，按一下您要核准的合作夥伴申請書名稱。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」。

- 3 將「核准狀態」變更為「已核准」，然後按一下「儲存」。

拒絕申請書

當申請書來到核准鏈時，核准者可以拒絕申請書。

開始之前。申請書必須具有「已提交」的提交狀態。

拒絕申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要拒絕的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「核准狀態」欄位選取「已拒絕」。然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已拒絕」時，會出現下列情況：
 - 備案的提交狀態仍維持在「已提交」狀態。
 - 日期會從「核准日期」欄位移除。但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。

附註：若申請書尚未核准，則「核准日期」欄位中不會顯示任何日期。

 - 若已設定工作流程規則，則工作流程規則會建立新任務記錄以追蹤核准者的退回動作。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送合適的電子郵件通知。

召回申請書

當申請書來到核准鏈時，合作夥伴可以召回申請書。

開始之前。申請書必須具有「已提交」的提交狀態與「尚待核准」的核准狀態。

召回申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要召回的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「提交狀態」欄位選取「已召回」。然後按一下「儲存」。
當您將提交狀態變更為「已召回」時，會出現下列情況：
 - 核准者狀態會重設為空白。
 - 若已設定工作流程規則，則工作流程規則會建立新任務以追蹤核准動作。
 - 若已將工作流程規則設定為傳送電子郵件，那麼工作流程規則就會傳送合適的電子郵件通知。

取消申請書

當申請書來到核准鏈時，核准者可以取消申請書。

開始之前。申請書必須具有「已核准」的核准狀態。

取消申請書

- 1 從「申請書首頁」上的「所有申請書」區段，選取您要取消的申請書。
如需有關選取申請書的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「申請書詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「申請書編輯」頁面上，從「核准狀態」欄位選取「已取消」。然後按一下「儲存」。

刪除申請書

您可以從「申請書詳細資訊」頁面刪除申請書。

刪除申請書

- 1 在「申請書詳細資訊」頁面上，按一下「刪除」。
訊息方塊隨即出現，詢問您是否確定要刪除申請書。
- 2 按一下「確定」。
申請書就會被刪除。

匯入申請書

在多數情況下，品牌負責人會選擇從其他來源填入初始合作夥伴申請書。品牌負責人可以使用 **Oracle CRM On Demand** 中的「匯入」工具填入合作夥伴申請書，也可以使用 **Web** 服務，從合作夥伴入口網站載入申請書資料。如需使用 **Oracle CRM On Demand** 匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入資料 \(頁數 1573\)](#)。

申請書欄位

您可以使用「申請書編輯」頁面來加入申請書或更新現有申請書的詳細資料。「申請書編輯」頁面會顯示申請書的完整欄位集。

提示：您也可以在「申請書清單」頁面和「申請書詳細資訊」頁面上編輯申請書。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
公司資料檔	
名稱	公司的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
地點	公司的地點。
主要電話號碼	公司的主要電話號碼。
主要傳真號碼	公司的主要傳真號碼。
網站	公司的 URL 位址。
員工人數	公司中的員工人數總計。
年收益	公司的年收益總計。
產業	公司所屬的產業。
國家	公司地址的國家部份。

欄位	描述
地址 1	公司地址的詳細資訊。
地址 2	公司地址的詳細資訊。
城市	公司地址的城市部份。
州/省	公司地址的州或省部份。
郵遞區號	公司地址的郵遞區號部份。
申請書提交者	
名字	提交者的名字。
姓氏	提交者的姓氏。
公司電話號碼	提交者的公司電話號碼。
行動電話號碼	提交者的行動電話號碼。
公司傳真號碼	提交者的公司傳真號碼。
電子郵件地址	提交者的電子郵件地址。
職稱	提交者的職稱。
提交狀態	申請書目前的提交狀態。其值為：「尚未提交」、「已提交」或「已召回」。
目前核准者	有權核准申請書的人員名稱。
國家	提交者地址的國家部份。
地址 1	提交者地址的詳細資訊。
地址 2	提交者地址的詳細資訊。
城市	提交者地址的城市部份。
州/省	提交者地址的州或省部份。
郵遞區號	提交者地址的郵遞區號。
合作夥伴關係資訊	
核准狀態	申請書目前的核准狀態。其值為：「尚待核准」、「已核准」、「以拒絕」或「已取消」。

欄位	描述
提交日期	提交申請書的日期。
核准日期	核准申請書的日期。
處理者：名稱	已檢閱並接受或拒絕此申請書的人員名稱。
拒絕原因	申請書遭拒絕的原因。其值為：「重複」、「資訊不正確」、「資訊不充足」或「其他」。
合作夥伴方案	和申請關聯的合作夥伴方案的名稱。
方案層級	和申請關聯之合作夥伴方案的等級。
合作夥伴類型	提交申請之合作夥伴的類型。
預期合作夥伴關係獲益	預期從此合作夥伴關係得到的福利。此為限定在 500 個字元的文字欄位。
現有合作夥伴關係	此欄位會列出現有合作夥伴關係。此為限定在 300 個字元的文字欄位。
其他資訊	
合作夥伴	和這個申請關聯的合作夥伴。
來源	申請書的來源，例如網站、直接郵寄、電子郵件等等。
宣傳活動	合作夥伴申請書中產生的宣傳活動。此宣傳活動與此申請書有關聯。
應用程式 ID	此申請書的唯一識別碼 (ID)。
負責人	申請記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。

交易註冊

合作夥伴可透過交易備案處理，向品牌負責人要求專屬商機權限。這種處理讓合作夥伴可以向廠商通知有關可能的商機，以便合作夥伴可接著獲取該商機的優先順序。就預測性而言，「交易備案」低於「潛力目標」，但是高於「商機」，所以「交易備案」應該要出現在潛力目標和商機之間。

在多數情況下，合作夥伴會要求備案自己發掘的潛在客戶或商機。不過，合作夥伴亦可要求備案之前由品牌負責人所提供的商機。

交易備案有助於減少合作夥伴彼此之間或是與廠商的內部銷售部門競爭該相同商機的通路衝突。交易備案還有下列優點：

- 其可改善品牌負責人對合作夥伴商機業績預測的檢視性。
- 其可提高品牌負責人進行高價產品順勢銷售或順勢銷售相關產品，或者都進行的能力。

合作夥伴在備案交易時可能尚未充分獲得有關商機的資訊。例如，合作夥伴可能不清楚準客戶所打算購買產品的確切性質。合作夥伴可能對準客戶的興趣只有模糊的概念，例如高階伺服器，而不清楚準客戶購物清單的具體概念。因此，在備案交易時，合作夥伴可以根據自己的需要來提供多一點或少一點的資訊。

使用交易備案首頁

「交易備案首頁」是管理交易備案的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「交易備案首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立交易備案

您可以按一下「最近檢視且正等待我核准的備案」區段中的「新增」按鈕，來建立交易備案。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46)與交易備案欄位 (請參閱[交易註冊欄位](#) 頁數 383)。

使用交易備案清單

「交易備案清單」區段會顯示一些篩選清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下面是可能出現在「交易備案首頁」上的一些區段。

交易註冊清單	描述
所有交易註冊	此清單會顯示供您閱覽的所有記錄，無論清單負責人是誰。它不會篩選交易備案。
最近修改的交易備案	篩選依修改日期排序的所有交易備案。
最近建立的交易備案	篩選依建立日期排序的所有交易備案。
最近檢視的交易備案	篩選依最近檢視日期順序而排序的所有交易備案。
交易備案將於 30 天內到期	所有從現在日期起 30 個行事曆日內到期的核准交易備案。
正等待我核准的交易備案	所有核准狀態為「待處理的核准」且您是目前核准者的交易備案。
過去 30 天內無任何活動的交易備案	所有從現在日期起 30 個行事曆日內沒有出現相關機會之活動的核准交易備案。
有效交易註冊	所有核准狀態為「已核准」的交易備案。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

正等待我核准的交易備案

「最近檢視且正等待我核准的備案」區段會顯示您為目前核准者但尚未核准的所有交易備案。

其他區段

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段新增至「交易備案首頁」：

- 已核准的交易註冊
- 交易備案將於 30 天內到期
- 過去 30 天內無任何活動的交易備案
- 最近建立的交易備案
- 最近修改的交易備案
- 有效交易註冊
- 一個或多個報表區段 [公司的管理員可以提供的報表區段，例如「依交易大小的核准備案」(橫條圖)、「依天數的核准備案」(橫條圖)、「依狀態的備案」(圓形圖)、「獲勝的備案 (依期間)」(橫條圖) 或「備案數目 (依期間)」(橫條圖)。]

新增區段到交易備案首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您就可以在「交易備案首頁」中新增額外區段，這將根據公司管理已設定可顯示在「交易備案首頁」中的區段而有差異。

將區段加入至「交易備案首頁」

- 1 在「交易備案首頁」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「交易備案首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理交易註冊

若要管理交易備案，請執行下列任務：

- [建立交易註冊 \(頁數 376\)](#)
- [提交交易備案以進行核准 \(頁數 377\)](#)
- [核准交易註冊 \(頁數 378\)](#)
- [退回交易註冊 \(頁數 378\)](#)
- [拒絕交易註冊 \(頁數 379\)](#)
- [重新提交交易註冊 \(頁數 379\)](#)
- [取消交易註冊 \(頁數 379\)](#)
- [結束交易備案期間 \(請參閱 \[結束交易註冊期間\]\(#\) 頁數 380\)](#)
- [更新交易註冊 \(頁數 380\)](#)
- [連結產品到交易備案 \(頁數 380\)](#)
- [計算交易大小 \(頁數 381\)](#)
- [將交易備案與商機建立關聯 \(頁數 381\)](#)
- [將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機 \(請參閱 \[將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機\]\(#\) 頁數 381\)](#)
- [用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定 \(請參閱 \[用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定\]\(#\) 頁數 382\)](#)
- [交易註冊欄位 \(頁數 383\)](#)

建立交易註冊

從 Oracle CRM On Demand 內，合作夥伴可以在表單中輸入資訊，以建立交易註冊。合作夥伴可以依執行工作的項目和想要執行的工作，從應用程式的不同區域存取這份表單。本主題將介紹一個從「交易備案」頁標建立交易備案的方法。合作夥伴也可以使用其他方法來建立交易備案，另請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)。

合作夥伴在建立交易備案時，可以選擇讓該交易備案與某個機會無關聯或建立關聯。當合作夥伴認為其發現潛在的新機會，而希望向品牌負責人進行備案時，其便會建立無關聯的備案 (獨立備案)。不過，品牌負責人可能會等到組織中的一位或多位人員確認後才將該潛在機會判定為機會。

在這個情況下，當合作夥伴認為其已找到機會，而品牌負責人卻堅持必須等到驗證和確認之後才可判定該機會，則合作夥伴的可用解決方法就是建立交易備案。交易備案會同時包含機會和備案資訊。在某些情況下，合作夥伴會將提交該備案以進行核准，而品牌負責人會在適當情況下核准該備案。在對該交易備案給定最終核准之前，品牌負責人會將交易備案與機會建立關聯。

建立交易備案

- 1 在「交易備案清單」頁面中按一下「新建」。
 - 2 在「交易備案」表單中輸入所需資訊。
 - a 如果是現有機會的交易備案，請在「相關機會」欄位中尋找並選擇適當的機會。「相關機會」欄位應該只會顯示您可以檢視的所有機會。客戶欄位則會自動填入與所選擇機會相關聯的客戶名稱。
 - b 如果是新機會的交易備案 (或是您無法檢視之機會的交易備案)，請選擇「新增機會」核取方塊，並在「機會資訊」區段中輸入下列資訊。
 - 幣別
 - 交易大小
 - 結案日期
 - 有興趣的產品
 - 下一個步驟
 - c 如果是新機會的交易備案，可能是現有客戶或新客戶的交易備案。如果是現有客戶的交易備案，請在「相關客戶」欄位中搜尋並選取客戶。如果是新客戶的交易備案，請勾選「新客戶」核取方塊，然後在「新增公司」資訊區段中填妥欄位。
- 如需有關「交易備案」欄位的詳細資訊，請參閱交易備案欄位 (請參閱 [交易註冊欄位](#) 頁數 383)。
- 3 儲存記錄。

提交交易備案以進行核准

交易備案是由合作夥伴向品牌負責人提出對某商機之專屬權利的要求。品牌負責人可決定是否授予該要求。大多數公司都設有完善流程來控管由合作夥伴提出以進行核准的這類要求。一般而言，品牌負責人的一位或多位員工會根據各種標準來評估此備案，並決定是否核准此要求。在小型公司中，必須負責核准備案的員工必須是固定一個人，也就是說，由相同一組的核准者來核准所有的交易備案。不過在較大型公司中，必須負責核准備案的核准者人員是動態調整的，而且是根據像是交易大小、合作夥伴、產品和其他項目等各種因素來進行調整。

開始之前。建立交易備案。如需建立交易備案的詳細資訊，請參閱建立交易備案 (請參閱 [建立交易註冊](#) 頁數 376)。建立可指派適當使用者擔任交易備案核准者的工作流程規則。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則](#) (頁數 1294)。

提交交易備案以進行核准

- 1 在「交易備案編輯」頁面上的「提交狀態」欄位中選擇「已提交」。
- 將提交狀態變更為「已提交」時，系統會啟動核准程序。已將存取權更新成交易備案的任何人，都可以啟動此核准程序。
- 2 按一下「儲存」。
- 當「提交狀態」欄位變成「已提交」之後，系統將執行下列程序：
- 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 提交日期會自動設定為目前的時間印記。

- 開始備案的遞送。工作流程規則會將交易備案的「核准者」欄位設成適當的使用者。
- 如果該核准者尚未存在，該核准者會新增到交易備案的團隊中。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出電子郵件通知。

核准交易註冊

根據公司的不同商務程序，在考慮是否將交易備案判為有效商機之前，可能需要超過一位以上的人員來核准交易備案。目前核准遞送仍為手動程序，而且僅支援一個核准層級。您必須修改目前的核准者欄位，才能沿著核准鏈來移動備案。

附註：透過核准鏈中的每位核准者針對核准鏈中的下一個核准者而更新「核准者」欄位，您便可以達成多層級的核准。

交易備案只能在與商機建有關聯時才能指定最終核准。如果備案與商機之間沒有關聯（例如，獨立的備案），則必須將它連結到現有的商機，或必須將它手動轉換成商機。如需將交易備案轉換成商機的詳細資訊，請參閱將交易備案轉換成客戶、聯絡人或商機（請參閱 [將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會](#) 頁數 381）。當交易備案獲得最終核准時，合作夥伴組織就可以看見與該備案相關聯的商機，因為合作夥伴使用者可能需要存取該商機。

附註：合作夥伴組織只能在交易備案完成核准時才能看見關聯的商機。如果備案遭到退回或拒絕，系統將不會讓合作夥伴看見關聯商機（若有的話）。

開始之前。交易備案的提交狀態必須先設成「已提交」，您才可以核准它。

核准交易備案

- 1 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已核准」。
- 2 按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證提交狀態值為「已提交」。如果提交狀態是任何其他值，表示驗證失敗，並會產生相應的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證「相關機會」欄位中已填入機會。
- Oracle CRM On Demand 會驗證「相關機會」欄位中所指定的機會尚未與核准的交易註冊建立關聯。
- 已勾選商機標頭上的「已備案」核取方塊。
- 商機標頭上的「備案到期日」欄位中已填入核准備案的到期日。
- 核准備案的合作夥伴資訊會複製到商機標頭。
- 最終的核准者會變更成目前使用者。不會更新「目前核准者」欄位。
- 核准日期會變更成 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會建立新任務來追蹤核准動作。
- 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

退回交易註冊

在交易備案經過整個核准鏈期間，核准者可以將備案退回給建立者，以便其對交易備案參數進行變更。

開始之前。交易備案的提交狀態必須是「已提交」。

退回交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已退回」。然後按一下「儲存」。
- 當您將核准狀態變更成「已退回」時，系統會進行下列作業：
- 備案的提交狀態是設為「尚未提交」。
 - 日期會從「核准日期」欄位移除。但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
 - 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。

- 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

交易備案的建立者現在可以更新並重新提交交易備案。如需提交交易備案的詳細資訊，請參閱「提交交易備案以進行核准」（請參閱 [提交交易備案以進行核准](#) 頁數 377）。

拒絕交易註冊

在交易備案經過整個核准鏈期間，核准者可以退回該交易備案。

開始之前。交易備案的提交狀態必須是「已提交」。

拒絕交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已拒絕」。然後按一下「儲存」。
- 當您將核准狀態變更成「已拒絕」時，系統會進行下列作業：
- 備案的提交狀態仍維持在「已提交」狀態。
 - 日期會從「核准日期」欄位移除。但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
 - 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。
 - 工作流程規則會在完成設定時建立適當的電子郵件通知。

重新提交交易註冊

在交易備案經過整個核准程序期間，核准者可能需要詳細資訊來核准或拒絕該備案。在這種情況下，核准者可能會將備案退回給負責人，並指出退回理由。另外，備案的負責人可能會撤回該備案以提供詳細資訊。

備案在遭到退回或撤回之後，負責人便可進行更新。當負責人更新該交易備案後，其便可重新提交該備案以進行核准。

開始之前。交易備案的提交狀態必須是「已撤回」或「尚未提交」。

重新提交交易備案以進行核准

- 1 在「交易備案編輯」頁面上新增詳細資訊。
 - 2 在「交易備案編輯」頁面上的「提交狀態」欄位中選擇「已提交」。
- 將提交狀態變更為「已提交」時，系統會啟動核准程序。已將存取權更新成交易備案的任何人，都可以啟動此核准程序。然後按一下「儲存」。
- 當「提交狀態」欄位變成「已提交」時，系統將執行下列程序：
- 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 提交日期會自動設定為目前的時間印記。
 - 開始備案的遞送。工作流程會將交易備案的「核准者」欄位設成適當的使用者。
 - 如果該核准者尚未存在，該核准者會新增到交易備案的團隊中。
 - 工作流程規則會在完成設定時寄出適當的電子郵件通知。

取消交易註冊

品牌負責人可在「核准狀態」欄位設為下列一種狀態時取消交易備案：

- 尚待核准
- 已核准

如果核准狀態是任何其他值，系統將不支援取消交易備案。

取消交易備案

- 在「交易備案編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已取消」。然後按一下「儲存」。
- 如果是取消核准的交易備案，則系統會對相關商機進行下列更新：
- 未勾選「已備案」核取方塊。
 - 「備案到期日」欄位會變成 Null 值。
 - 「備案合作夥伴」欄位會變成 Null 值。

結束交易註冊期間

您可以隨時結束交易註冊的期間，前提是符合下列這兩個條件：

- 交易註冊記錄上的「提交狀態」欄位目前設為「已提交」。
- 交易註冊記錄上的「核准狀態」欄位目前設為「已核准」。

結束交易註冊期間

- 在「交易註冊編輯」頁面上的「核准狀態」欄位中選擇「已到期」。然後按一下「儲存」。
- 當您將核准狀態變更成「已到期」時，系統會進行下列作業：
- 未勾選商機標頭上的「已備案」核取方塊。
 - 商機標頭上「備案到期日」欄位中的日期傳回 Null 值。
 - 商機標頭上「備案合作夥伴」欄位中的日期傳回 Null 值。

更新交易註冊

您不一定可在每一次初次建立交易備案時就取得所有的必要資訊。另外，您必須等到交易備案完成建立，才能將產品資訊加入到備案中。這樣一來，您就可以使用 **Oracle CRM On Demand** 來檢視和修改您可以看見的交易註冊。

對於狀態為「尚未提交」或「已撤回」的交易備案，您可以編輯該備案，或新增或移除收益明細行項目。如果交易備案為任何其他狀態，則無法進行上述變更。

更新交易備案

- 1 在「交易備案清單」頁面中按一下「編輯」。
- 2 在「交易備案編輯」頁面中對交易備案進行需要的變更。然後按一下「儲存」。

連結產品到交易備案

備案新機會時，您要取得準客戶有興趣產品的一些類型和數量的概念。您必須儲存有關交易備案的這項資訊，因為許多公司會在查閱產品時同時考量是否核准該備案。因為交易備案可能會在最終核准之前就轉換成機會，所以產品單行資訊必須先儲存，這樣轉換時才能將這份資訊複製到機會中。

開始之前。您的公司管理員必須將「產品收益」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

建立交易備案，並將狀態設定成「尚未提交」或「已回收」。您可以在建立交易備案後並將其提交進行核准之前，將產品系列加入到交易備案。

將產品連結到交易備案

- 1 在「交易備案詳細資料」頁面的「產品收益」區段中，按一下「新增」。
 - 2 在這些欄位中，針對您要連結到交易備案的產品，輸入其產品名稱、數量和價格。然後按一下「儲存」。
- 如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱「將記錄連結至您所選取的記錄」（請參閱 [將記錄連結至您所選取的記錄](#) 頁數 97）。

計算交易大小

與交易備案關聯的產品項目可能有零個、一個或多個。每一個產品明細項目可能都有相關聯的收益值。您可以透過適當的轉換，將交易備案表頭上的交易大小設定成所有收益明細行項目的總計。

開始之前。您的公司管理員必須將「產品收益」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

計算交易大小

- 1 在「交易備案詳細資料」頁面中的「產品收益」區段中，按一下「更新交易大小」。
Oracle CRM On Demand 會從每個細項中提取收益，並將其轉換成交易幣別 (指定於註冊標頭上)。在執行轉換時，Oracle CRM On Demand 會考量該細項的匯兌日期。如果該系列項目已指定了匯兌日期，則執行轉換時將使用該日期當天的匯率。如果未指定任何匯兌日期，Oracle CRM On Demand 就會使用當天匯率進行轉換計算。
從每個項目轉換的收益會加入到目前總計，而且備案表頭上「交易大小」欄位中會填入該結果值。

- 2 按一下「儲存」。

將交易備案與商機建立關聯

您可以使用 Oracle CRM On Demand 將現有的交易註冊與現有的機會建立關聯，並且變更兩者之間的現有關聯性。此外，交易備案可能會與不正確的商機有所關聯。

為交易備案與商機建立關聯

- 1 在「交易備案清單」頁面上，對您要處理的交易備案按一下「編輯」。
- 2 在「交易備案編輯」頁面的「相關商機」欄位中，搜尋並選擇要與交易備案建立關聯的商機。然後按一下「儲存」。

將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會

如果您的使用者角色具有適當設定，您就可以透過轉換交易備案記錄建立客戶、聯絡人和機會記錄，或合併交易備案資訊與現有的記錄。根據公司的設定，新的機會記錄可能會包含影響收益計算的資訊。

開始之前。您必須執行下列任務：

- 建立交易備案。如需建立交易備案的詳細資訊，請參閱建立交易備案 (請參閱 [建立交易註冊](#) 頁數 376)。
- 設定您的使用者角色和存取權資料檔設定。如需這些設定的詳細資訊，請參閱用於轉換交易備案的存取權資料檔和角色設定 (請參閱 [用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定](#) 頁數 382)。

將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會

- 1 選取想從「交易備案」首頁中「所有交易備案」區段轉換的交易備案。
如需有關選取交易備案的資訊，請參閱 [尋找記錄](#) (頁數 66)。
- 2 在「交易備案詳細資料」頁面上，按一下「轉換為機會」按鈕。
- 3 在「轉換交易備案」頁面上，進行下列其中一項動作：
 - 若要針對這個交易備案建立新的客戶和聯絡人記錄，請選取「自動建立新的客戶」和「自動建立新的聯絡人」選項。
在「客戶」區段中，潛在客戶註冊的「相關公司」欄位預設會顯示在「相關客戶」欄位中。在「聯絡人」區段中，預設會顯示潛在客戶註冊的「名字」和「姓氏」。
 - 若要建立新的機會並將此機會連結至現有的客戶和聯絡人，請選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。

如果登記記錄具有相關聯的客戶，這個客戶就會顯示在「相關客戶」欄位中。如果登記記錄具有相關聯的聯絡人，這個聯絡人就會顯示在「相關聯絡人」欄位中。

- 若要將交易備案連結至不同的客戶或聯絡人，請按一下「相關客戶」或「相關聯絡人」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取其他客戶和聯絡人。請確定正確的名稱顯示在「相關客戶」和「相關聯絡人」欄位中，而且已選取「使用現有的客戶」和「使用現有的聯絡人」選項。

- 4 若要將交易備案轉換成機會，請選取「自動建立機會」，然後完成欄位。

根據預設，交易備案的名稱會顯示於「機會名稱」欄位。收益、結案日期、下一個步驟和說明欄位中的資料會一併帶入機會記錄中。您可在「轉換交易備案」頁面中編輯此資料。您也可將交易備案與現有機會相關聯。若要這麼做，請執行下列作業：

- a 選取「使用現有機會」選項
- b 使用「相關機會」欄位旁的「查閱」圖示選取適當機會。

- 5 若要轉換交易備案，請按一下「儲存」。

用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定

若要將交易註冊轉換成客戶、聯絡人或機會，您必須先在存取權資料檔與使用者角色中設定適當的設定。本主題將說明所需設定。

用於轉換交易註冊的存取權資料檔

下面表格列出可讓您轉換交易註冊的存取層級。預設的存取權資料檔與負責人存取權資料檔都需要這些設定。

下表顯示可讓您轉換交易註冊的記錄類型的適用存取層級。

記錄類型	存取層級
客戶	讀取和編輯
聯絡人	讀取和編輯
交易註冊	讀取和編輯
機會	讀取和編輯

下表顯示可讓您轉換交易註冊的相關資訊記錄類型的適用存取層級。

記錄類型	相關資訊記錄類型	存取層級
客戶	地址	讀取、建立和編輯
聯絡人	客戶	讀取和建立
	地址	讀取、建立和編輯
機會	收益	讀取和編輯
	聯絡人	讀取和建立

轉換交易註冊時的使用者角色設定

下面列出可讓您轉換交易註冊的角色設定：

- 此角色必須具有「轉換交易註冊」權限。
- 此角色的記錄類型存取必須具有下列設定：
 - 在所有交易註冊轉換中的「交易註冊」記錄類型都必須勾選「具存取權」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換 (也就是建立關聯或連結) 成現有機會，「機會」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換成新機會，「機會」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊與「可以建立」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換成現有客戶，「客戶」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換成新客戶，「客戶」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊和「可以建立」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換成現有聯絡人，「聯絡人」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊。
 - 若要將交易註冊轉換成新聯絡人，「聯絡人」記錄類型必須勾選「具存取權」核取方塊和「可以建立」核取方塊。

附註：如需設定「合作夥伴關係管理」的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。

交易註冊欄位

使用「交易註冊編輯」頁面來新增交易註冊，或更新現有交易註冊的詳細資料。「交易註冊編輯」頁面會顯示一組完整的交易註冊欄位。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
交易註冊主要資訊	
名稱	交易註冊的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
類型	交易註冊的類型。可用選項包括「標準」和「非標準」類型。
提交狀態	交易註冊的提交狀態。可用選項包括「尚未提交」、「已提交」和「已撤回」。
到期日	指交易註冊將到期的日期。
需要特殊定價	指定交易註冊是否需要特殊訂價。
相關潛在客戶	產生交易註冊之潛在客戶的唯一識別碼。
ID	交易註冊的唯一識別碼 (ID)。
主要合作夥伴	發現此交易註冊的合作夥伴客戶。發現此交易註冊的合作夥伴可能不再負責此備案。
主要合作夥伴：地點	發起合作夥伴客戶的地點。

欄位	描述
合作夥伴方案	附加了此交易註冊的合作夥伴方案。
目標	與交易註冊相關聯的目標。
需要支援	指定交易註冊是否需要預售支援。
機會資訊	
相關機會	附加了此交易註冊之機會的名稱。
新建機會	指出與交易註冊相關聯的機會是否為新機會。
幣別	附加了此交易註冊之機會的選定幣別。
交易大小	交易大小，以選定幣別為單位。
結案日期	附加了此交易註冊之機會的結案日期。
有興趣的產品	準客戶有興趣的產品區域。
下一個步驟	與交易註冊相關聯之機會在銷售過程中的下一個邏輯步驟。
顧客資訊	
相關顧客	與此交易註冊相關聯之客戶組織的名稱。
新建顧客	指出是否為新客戶組織的交易註冊。
公司名稱	客戶組織的名稱。
國家	客戶組織所在地的國家/地區。
街道	客戶組織所在地址的街道。
城市	客戶組織所在地址的縣/市。
州/省	客戶組織所在地址的州/省。
郵遞區號	客戶組織所在地址的郵遞區號。
相關聯絡人	相關聯絡人的名稱。
新建聯絡人	指出是否為新的聯絡人。
先生/女士	指定適當的稱謂。

欄位	描述
名字	客戶的名字。
中間名	客戶的中間名字。
姓氏	客戶的姓氏。
職稱	客戶的職稱。
電子郵件	客戶的電子郵件地址。
電話號碼	客戶聯絡人的電話號碼。
行動電話	客戶聯絡人的行動電話號碼。
傳真	客戶聯絡人的傳真號碼。
核准資訊	
核准狀態	目前的交易註冊核准狀態。
目前核准者	必須接續核准此交易註冊之人員的名字。
最終核准者	對此交易註冊授予最終核准之人員的名字。
提交日期	交易註冊提交以進行核准的日期。
核准日期	交易註冊最後獲得核准的當天日期。
拒絕原因	拒絕核准交易註冊的原因。
描述	有關交易註冊的附加資訊。限 250 個字元以內。
其他資訊	
負責人	交易註冊記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
負責人合作夥伴客戶	負責此交易註冊之合作夥伴客戶的名稱。

欄位	描述
原始合作夥伴客戶	發現此交易註冊之合作夥伴客戶的名稱。發現此交易註冊的合作夥伴可能不再負責此備案
描述	輸入有關此交易註冊的任何附加資訊。

MDF 要求

市場開發基金 (MDF) 提供品牌負責人以有組織的方式，使合作夥伴有可用的資金，合作夥伴因而可在特定的地理區域銷售該品牌負責人的產品，或可行銷其品牌。**MDF 要求**為一種資金要求，合作夥伴用於要求品牌負責人提供資金。

合作夥伴可要求預先核准行銷活動的資金。**MDF 要求**會識別行銷活動的詳細資料及其預估成本。然後 **MDF 要求**會透過核准程序遞送。對 **MDF 要求**提供核准資金的品牌負責人則可予以核准、拒絕或退回。

在已完成行銷活動後，合作夥伴可建立請款，以取回所花費的資金，而品牌負責人已預先核准該筆資金。您可針對 **MDF 要求**請款，也可單獨請款。一筆 **MDF 要求**只能有一筆與其相關聯的請款。當請款獲准時，會以相關聯的 **MDF 要求**扣除該筆資金。

使用 MDF 要求首頁

「MDF 要求首頁」是管理市場開發基金 (MDF) 要求的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「**MDF 要求首頁**」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立 MDF 要求

您可以按一下「最近修改的 MDF 要求」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與 **MDF 欄位**。

使用 MDF 要求清單

「MDF 要求清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明 **MDF 要求**的標準清單。

MDF 要求清單	描述
所有 MDF 要求	此清單會顯示供您閱覽的所有記錄，無論清單負責人是誰。不會篩選 MDF 要求 。
最近建立的 MDF 要求	篩選所有 MDF 要求 ，依建立日期排序。
最近修改的 MDF 要求	篩選所有 MDF 要求 ，依修改日期排序。
我的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求 。
我最近建立的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求 ，依建立日期排序。
我最近修改的 MDF 要求	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的 MDF 要求 ，依修改日期排序。

MDF 要求清單	描述
所有待處理的 MDF 要求	核准狀態為「待處理」或請款狀態為「已提交請款」的所有 MDF 要求。
我待處理的 MDF 要求	核准狀態為「待處理」或請款狀態為「已提交請款」之我的 MDF 要求。
我已核准的 MDF 要求	您擁有的所有核准 MDF 要求

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的 MDF 要求區段

「我最近修改的 MDF 要求」區段會顯示您所有且最近修改的 MDF 要求。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

檢視我尚待處理的 MDF 要求區段

「我尚待處理的 MDF 要求」會顯示您所有之核准狀態為「尚待處理」，或請款狀態為「已提交請款」的所有 MDF 要求。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至 MDF 要求首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「MDF 要求首頁」：

- MDF 要求清單
- 所有待處理的 MDF 要求
- 最近建立的 MDF 要求
- 最近修改的 MDF 要求
- 我待處理的 MDF 要求
- 我已核准的 MDF 要求
- 我最近建立的 MDF 要求
- 我最近修改的 MDF 要求
- MDF 要求尚待我的核准

將區段加入至您的 MDF 要求首頁

- 1 在「MDF 要求首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「MDF 要求首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理 MDF 要求

若要管理 MDF 要求，請執行下列任務：

- [提交 MDF 要求以供核准 \(頁數 388\)](#)
- [召回 MDF 要求 \(頁數 388\)](#)
- [退回 MDF 要求 \(頁數 389\)](#)
- [拒絕 MDF 要求 \(頁數 389\)](#)
- [核准 MDF 要求 \(頁數 390\)](#)

- [取消 MDF 要求 \(頁數 390\)](#)
- [提交 MDF 要求的請款 \(頁數 390\)](#)
- [拒絕 MDF 要求的請款 \(頁數 391\)](#)
- [核准 MDF 要求的請款 \(頁數 391\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

如需瞭解有關許多記錄類型的共同程序，請參閱下列說明：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

提交 MDF 要求以供核准

合作夥伴可提交市場開發資金 (MDF) 申請來要求預先核准行銷活動的資金。MDF 申請包含活動的詳細資料和合作夥伴估計花費資金的金額。

開始之前。 建立 MDF 申請。建立針對 MDF 申請將適當使用者指派為核准者的工作流程。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

提交 MDF 申請以等待核准

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段提交核准的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「提交狀態」欄位選取「已提交」。然後按一下「儲存」。
在您將「提交狀態」欄位值變更為「已提交」並儲存記錄後，會發生以下情況：
 - 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 「提交的日期」會自動設為目前的時間標記。
 - 開始 MDF 申請的遞送。工作流程會將 MDF 申請的「核准者」欄位設成適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者加入 MDF 要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送電子郵件通知。

MDF 申請會出現在等待核准者動作的記錄清單中，並且變成合作夥伴 (負責人) 唯讀的狀態。不允許進一步的更新申請 (例如，更新申請的金額、變更相關資金等等)。合作夥伴僅可在成功撤銷提交的 MDF 申請後才能變更。

召回 MDF 要求

在已提交市場開發基金 (MDF) 後，及對其予以核准前，您可予以呼叫。在您已成功呼叫要求後，您可繼續進行更新並重新提交要求，以進行核准。

開始之前。 MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態，以及「待核准」的核准狀態。

呼叫 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段呼叫的 MDF 要求。

如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)

- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「提交狀態」欄位選取「已呼叫」。然後按一下「儲存」。

當您將提交狀態變更為「已呼叫」時，會出現下列情況：

- 「核准狀態」會重設為空值。
- 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作 (如果已設定)。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知 (如果已設定)。

您現在可更新 MDF 要求並重新提交要求。如需有關重新提交要求的詳細資訊，請參閱[提交 MDF 要求以供核准](#) (頁數 388)。

退回 MDF 要求

當市場開發基金 (MDF) 要求通過核准鏈，核准者可將其傳回給負責人，以進行變更，或提供詳細資訊。

開始之前。MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態。

傳回 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段傳回的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已傳回」。然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已傳回」時，會出現下列情況：

- MDF 要求的提交狀態會設為「尚未提交」。
- 日期會從「預先核准日期」欄位移除。但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
- 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

MDF 要求的負責人現在可以更新要求並重新提交。如需重新提交 MDF 要求的詳細資訊，請參閱[提交 MDF 要求以供核准](#) (頁數 388)。

拒絕 MDF 要求

當市場開發基金 (MDF) 要求通過核准鏈，如果無法授權所要求的行銷活動金額，核准者可加以拒絕。

開始之前。MDF 要求必須具有「已提交」的提交狀態。

拒絕 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段拒絕的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已拒絕」。然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已拒絕」時，會出現下列情況：

- MDF 要求的提交狀態會停留在「已提交」狀態。
- 日期會從「預先核准日期」欄位移除。但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
- 會建立任務記錄，以追蹤核准者的傳回動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

在已拒絕 MDF 要求後，該要求對該負責人而言會變成唯讀，且不允許加以進一步更新。

核准 MDF 要求

核准者可以預先核准 MDF 要求，以及將資金分配給要求的行銷活動。MDF 要求的核准遞送目前仍為手動程序，而且僅支援一個核准層級。

附註：當核准鏈中的每位核准者對核准鏈中的下一位核准者更新「核准者」欄位時，您便可達到多重層級核准。

開始之前。在您可核准前，MDF 要求的提交狀態必須設為「已提交」。

核准 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段核准的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「預先核准的金額」欄位中輸入金額。
- 4 自「核准狀態」欄位選取「已核准」。然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證提交狀態值為「已提交」。如果提交狀態是任何其他值，則驗證會失敗，並產生適當的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證預先核准的金額未超過為目前核准者所設定的核准「限制」，且該核准並未造成負數的資金餘額。如果驗證失敗，則會產生適當的錯誤訊息。
- 「最後核准者」欄位會變更為目前的使用者。不會更新「目前核准者」欄位。
- 預先核准日期會變更成 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤核准動作
- 工作流程會傳送適當的電子郵件通知。

在已核准 MDF 要求後，該要求會成為唯讀，且不允許加以進一步更新，除非提交相關的請款或延長到期日。

取消 MDF 要求

如果市場開發基金 (MDF) 要求不再有效，品牌負責人可在任一時點取消 MDF 要求。

開始之前。MDF 要求的核准狀態必須設為「已核准」。

取消 MDF 要求

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段取消的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
 - 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
 - 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已取消」。然後按一下「儲存」。
- 當您將核准狀態變更為「已取消」時，會出現下列情況：
- Oracle CRM On Demand 會驗證核准狀態已設為「已核准」。
 - 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作。
 - 工作流程會傳送適當的電子郵件通知。

在已取消 MDF 要求後，該要求會成為唯讀，且不允許加以進一步更新。

提交 MDF 要求的請款

合作夥伴會建立請款，以取得已用於行銷活動且預先核准的資金。您可針對特定的市場開發基金 (MDF) 要求請款，也可單獨請款。

提交 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段提交請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「要求的請款金額總計」欄位中輸入金額。
- 4 自「請款狀態」欄位選取「已提交請款」。然後按一下「儲存」。
在已將「請款狀態」變更為「已提交請款」時，且已儲存記錄後，會出現下列情況：
 - MDF 要求請款的遞送開始。
 - 工作流程規則會將 MDF 要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者加入 MDF 要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

拒絕 MDF 要求的請款

當市場開發基金 (MDF) 請款通過核准鏈，核准者可加以拒絕。

開始之前。MDF 請款必須具有「已提交請款」的請款狀態。

拒絕 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段拒絕請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，自「核准狀態」欄位選取「已拒絕請款」。然後按一下「儲存」。

當您將請款狀態變更為「已拒絕請款」，並按一下「儲存」時，會發生以下情況：工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

核准 MDF 要求的請款

核准者可核准市場開發基金 (MDF) 請款，並對合作夥伴提供貸方。MDF 請款目前只支援單一核准層級。

開始之前。在您可核准前，MDF 請款的提交狀態必須設為「已提交請款」。

核准 MDF 要求的請款

- 1 請在「MDF 要求」首頁上，選取您要自「所有 MDF 要求」區段核准請款的 MDF 要求。
如需有關選取 MDF 要求的詳細資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「MDF 要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「MDF 要求編輯」頁面上，在「已核准的請款總金額」欄位中輸入金額。
- 4 自「請款狀態」欄位選取「已核准請款」。然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證核准的請款總金額未超過為核准者所設定的核准限制，且該核准並未造成負數的資金餘額。如果驗證失敗，則會產生適當的錯誤訊息。
- 請款核定日期會設為 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

請款獲准時，會扣除與 MDF 要求相關聯的資金。

MDF 要求欄位

使用「MDF 申請編輯」頁面來新增市場開發資金 (MDF) 申請或更新現有 DF 申請的詳細資料。「MDF 申請編輯」頁面會顯示一組針對 MDF 申請的完整欄位。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要 MDF 申請資訊	
ID	MDF 申請識別碼 (ID)。
要求名稱	MDF 申請的唯一名稱。
主要合作夥伴客戶	合作夥伴公司，主導提交 MDF 申請者。
資金	和 MDF 要求關聯之資金的名稱。
提交狀態	提交的狀態，例如，「已提交」、「尚未提交」或「已撤銷」。
到期日	必須核准 MDF 申請的日期。根據預設，是設定為今天的日期加上 7 天。
到期日	MDF 要求不再有效的日期。
宣傳活動	與 MDF 申請相關的行銷活動名稱。
行銷目的	MDF 要求的行銷原因。
地區	發出 MDF 要求的地區。
類別	MDF 要求所屬的類別。
合作夥伴方案	與 MDF 申請相關的合作夥伴計畫名稱。
MDF 要求幣別	MDF 申請的必要幣別。
MDF 申請詳細資訊	
開始日期	行銷活動開始的日期和時間。您可使用行事曆控制項來變更此日期。
結束日期	行銷活動結束的日期和時間。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
要求金額	行銷活動的要求總金額。

欄位	描述
預先核准金額	品牌所有者會輸入行銷活動的核准總金額。
核准狀態	MDF 要求的目前核准狀態。
要求日期	建立 MDF 要求的日期和時間。
提交日期	已提交 MDF 要求的日期和時間。
預先核准日期	預先核准 MDF 要求的日期和時間。
核准者	目前核准者的名稱。
最後核准者	上一個核准者的名稱。
原因代碼	尚未核准行銷活動的原因。預設值為：「重複」、「資訊不正確」、「資訊不足」和其他。
請款資訊	
要求的請款金額總計	合作夥伴要求的行銷活動總請款金額。
核准的理賠總金額	品牌所有者核准用於行銷活動的總請款金額。
請款狀態	請款目前的狀態。
請款核定日期	核定請款相關事宜的日期。
其他資訊	
負責人	MDF 申請記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
描述	MDF 申請的詳細資訊。限 250 個字元以內。
負責人合作夥伴客戶	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。

欄位	描述
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。
原始合作夥伴客戶	發起 MDF 申請的合作夥伴名稱。

特殊定價要求

特價要求包括一組商務程序，合作夥伴會依據此程序向品牌負責人要求產品折扣。例如，特價要求可以是對於競爭交易或價格向下趨勢的回應。品牌負責人可授予較低的價格，並在銷售後將業績提供給合作夥伴。特別授權的價格通常對授權產品、數量、持續時間，與合作夥伴或客戶 (或兩者) 有效。

特價要求包含下列兩個階段：

特價要求管理。合作夥伴，或代表合作夥伴的品牌負責人，會為產品建立特價要求，並提供如降低價格原因等詳細資料。合作夥伴會將要求提交給品牌負責人進行核准，當要求核准時，合作夥伴會將存貨以新的降低價格銷售給客戶。在銷售後，合作夥伴會使用特價請款程序來請款採購成本與新授權成本之間的差額。

特價請款管理。合作夥伴會在核准與未結的特價要求上建立特價請款，以接收業績的損失。一般而言，在以特價請款銷售後會提交銷售點。在核准要求後，品牌負責人會針對原始成本與新授權成本之間的差額提供業績給合作夥伴。

特價要求會以下列方式讓品牌負責人與合作夥伴受益：

- 讓品牌負責人在競爭的狀態下支援其合作夥伴
- 鼓勵合作夥伴向品牌負責人購買與庫存產品，即使是價格未來可能下降。

使用特殊定價申請首頁

「特殊定價申請首頁設定」是管理特殊定價申請的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「特價要求首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立特殊定價申請

您可以按一下「最近修改的特殊定價申請」區段的「新建」按鈕來建立特殊定價申請。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與特殊定價申請欄位 (請參閱 [特殊訂價要求欄位](#) 頁數 403)。

使用特殊定價申請清單

「特殊定價申請清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的標準來建立其他清單。

下表說明特殊定價申請的標準清單。

特殊定價申請清單	描述
所有特殊定價申請	此清單會顯示供您閱覽的所有記錄，無論清單負責人是誰。此清單不會篩選特殊定價申請。
最近建立的特殊定價申請	篩選所有特殊定價申請後，依建立日期排序。
最近修改的特殊定價申請	篩選所有特殊定價申請後，依修改日期排序。
我的特殊定價申請	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特殊定價申請。

特殊定價申請清單	描述
我最近建立的特殊定價申請	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特殊定價申請後，依建立日期排序。
我最近修改的特殊定價申請	篩選「負責人」欄位中包含您姓名的特殊定價申請後，依修改日期排序。
所有待處理的特殊定價申請	篩選所有核准狀態為「待核准」或請款狀態為「已提交請款」的特殊定價申請。
我待處理的特殊定價申請	篩選您所擁有核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特殊定價申請。
我已核准的特殊定價申請	篩選所有您擁有的已核准特殊定價申請。
等待我核准的特殊定價申請	篩選核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特殊定價申請，且您是下一個核准者。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視，因此您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的特價要求區段

「我最近修改的特價要求」區段會顯示您擁有且最近修改過的特殊定價申請。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視我待處理的特殊定價申請區段

「我待處理的特殊定價申請」區段會顯示所有您擁有且核准狀態為「暫緩核准」或請款狀態為「已提交請款」的特價要求。若要展開此清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段至您的特價要求首頁設定

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「特價要求首頁設定」：

- 特價要求欄位清單
- 所有待處理的特殊定價申請
- 最近建立的特殊定價申請
- 最近修改的特殊定價申請
- 我待處理的特殊定價申請
- 我已核准的特殊定價申請
- 我最近建立的特殊定價申請
- 我最近修改的特殊定價申請
- 等待我核准的特殊定價申請
- 一或多個報表區段 (您的公司管理員可讓「特價要求首頁設定」上有如「特價要求分析報表」等報表區段)。

新增區段至您的特價要求首頁設定

- 1 在「特價要求首頁設定」上，按一下「編輯版面配置」。

- 2 在「特價要求首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理特價要求

若要管理特價要求，請執行下列任務：

- [連結產品至特價要求 \(頁數 396\)](#)
- [連結方案至特價要求 \(頁數 397\)](#)
- [提交特價要求以核准 \(頁數 397\)](#)
- [撤回特價要求 \(頁數 397\)](#)
- [退回特價要求 \(頁數 398\)](#)
- [拒絕特價要求 \(頁數 398\)](#)
- [核准特價要求 \(頁數 399\)](#)
- [取消特價要求 \(頁數 399\)](#)
- [提交特價要求的請款 \(頁數 400\)](#)
- [拒絕特價要求的請款 \(頁數 400\)](#)
- [核准特價要求的請款 \(頁數 400\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

連結產品至特價要求

您可以將產品連結至特價要求以執行下列業：

- 追蹤哪些產品屬於特價要求
- 計算要求的與預先核准 (授權) 的金額總計

附註： 按一下「更新要求總計」按鈕可計算要求的與預先核准的金額總計。

開始之前。 您的公司管理員必須將「特殊定價產品」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

連結產品至特價要求

- 1 選取您要與產品連結的特價要求 (列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上)。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段，並按一下「新增」。
- 3 在「產品」欄位中，選取您要新增至特價要求的產品。
- 4 在「特價產品詳細資料」頁面中，更新必要欄位。
如需欄位的詳細資訊，請參閱[特價產品欄位 \(頁數 401\)](#)。

5 儲存記錄。

計算要求的與預先核准的金額總計

- 1 選取您要計算要求與預先核准金額總計的特價要求 (列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上)。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段。
- 3 按一下「特價產品」區段中的「更新要求總計」。
這會計算要求的與預先核准的金額總計，並更新特價要求上的「要求金額總計」與「授權金額總計」。

連結方案至特價要求

您可以將特價要求與您參與的特價方案產生關聯。

連結方案至特價要求

- 1 瀏覽至「特價要求編輯」頁面。
- 2 在「合作夥伴方案」清單中，選取您要新增至特殊定價要求的合作夥伴方案，然後按一下「儲存」。

提交特價要求以核准

合作夥伴，或代表合作夥伴的品牌負責人，會針對產品上的價格調整建立特價要求，並提供詳細資料，例如降低價格的原因。合作夥伴會將特殊定價要求提交給品牌負責人進行核准。品牌負責人可決定是否授予該要求。大多數公司都設有完善流程來控管由合作夥伴提出以進行核准的這類要求。一般而言，品牌負責人的一或多個員工會評估各種條件下的特價要求，最後再決定是否核准要求。

開始之前。必須先建立特價要求。如需建立記錄的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)。此外也必須建立工作流程規則，將適當的使用者指派為特價要求的核准者。如需建立工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

提交特價要求進行核准

- 1 選取您要提交以進行核准的特價要求 (列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上)。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「提交狀態」欄位中的「已提交」。
- 4 按一下「儲存」。
在「提交狀態」欄位變更為「已提交」，且已儲存該記錄後，會發生下列狀況：
 - 核准狀態會設為「尚待核准」。
 - 提交的日期會自動設為目前的時間標記。
 - 開始遞送特價要求。工作流程規則會將特價要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
 - 核准者 (如果未顯示) 會新增至特價要求小組。
 - 工作流程規則會傳送必要的電子郵件通知。

特價要求會出現在等待核准者動作的記錄清單上，並會針對合作夥伴 (負責人) 變成唯讀。不允許進行進一步的更新 (例如新增或移除產品、更新要求的價格等)。已提交的特價要求只有在成功撤回後，合作夥伴才能變更它。

撤回特價要求

在特價要求已提交進行核准之後並核准之前，您可以撤回要求。在您成功撤回特價要求後，您可以繼續更新要求並重新提交以進行核准。

開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」，核准狀態必須是「暫緩核准」。

撤回特價要求

- 1 選取您要提交撤回的特價要求 (列於「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段上)。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「提交狀態」欄位中的「已撤回」。
- 4 按一下「儲存」。
當您將提交狀態變更為「已呼叫」時，會出現下列情況：
 - 核准狀態會重設為空白。
 - 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

現在您可以更新特價要求並重新提交。如需提交特價要求的詳細資訊，請參閱提交特價要求進行核准 (請參閱[提交特價要求以核准](#) 頁數 397)。

退回特價要求

當特價要求經過核准鏈時，核准者可以將它退回給負責人進行變更。核准者可提供備註並向負責人要求詳細資訊。

開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」。

退回特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要退回的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已退回」，然後按一下「儲存」。
當您將核准狀態變更為「已傳回」時，會出現下列情況：
 - 特價要求的提交狀態會設為「未提交」。
 - 「授權日期」欄位中的日期會移除，但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
 - 工作流程規則會建立任務記錄，以追蹤核准者的退回動作。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求的負責人可以更新特價要求並重新提交。如需提交特價要求的詳細資訊，請參閱提交特價要求進行核准 (請參閱[提交特價要求以核准](#) 頁數 397)。

拒絕特價要求

當特價要求經過核准鏈時，如果無法授予要求的折扣，核准者可以拒絕特價要求。

開始之前。特價要求的提交狀態必須是「已提交」。

拒絕特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要拒絕的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已拒絕」。
- 4 按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已拒絕」時，會出現下列情況：

- 特價要求的提交狀態會保持為「已提交」狀態。
- 「授權日期」欄位中的日期會移除，但「提交日期」欄位中仍保留提交日期。
- 工作流程規則會建立任務記錄，以追蹤核准者的退回動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求在拒絕後，會針對負責人變成唯讀，且不允許做進一步的更新。

核准特價要求

依您公司的商務程序而定，可能需要您公司的多位人員核准特價要求。目前核准遞送仍為手動程序，而且僅支援一個核准層級。目前的核准欄位必須手動修改，才能連同核准鏈一起移動特價要求。

附註：核准鏈中每個核准者可更新「核准者」欄位，以進行多層次核准。

開始之前。特價要求的提交狀態必須先設為「已提交」，您才能核准要求。

核准特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要核准的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已核准」。
- 4 按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已核准」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證提交狀態值已設為「已提交」。如果提交狀態是任何其他值，表示驗證失敗，並會產生相應的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證授權的總金額未超過為目前核准者所設定的核准限制，且該核准並未造成負數的資金餘額。如果驗證失敗，則會產生適當的錯誤訊息。
- Oracle CRM On Demand 會驗證「授權的總金額」等於所有特殊定價產品的授權金額總和。如果不等於，驗證會失敗並發出適當的錯誤訊息。
- 「最後核准者」欄位會變更為目前的使用者。目前的「核准者」欄位不會更新。
- 授權日期會變更成 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會建立新任務來追蹤核准動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求經過核准後，會變成唯讀，除了提交相關的請款或延長到期日外，將不允許進一步的更新。

取消特價要求

如果特價要求不再有效，品牌負責人可以隨時取消特價要求。

開始之前。特價要求的核准狀態必須是「已核准」。

取消特價要求

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要取消的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已取消」，然後按一下「儲存」。

當您將核准狀態變更為「已取消」時，會出現下列情況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證核准狀態值為「已核准」。

- 工作流程規則會建立新的任務，以追蹤動作。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

特價要求在取消會變成唯讀，且不允許做進一步的更新。

提交特價要求的請款

合作夥伴會使用特價請款程序來請款原始採購成本與在特價要求上授權的新核准成本之間的差額。一般而言，品牌負責人的一或多個員工可使用各種標準來評估請款，並決定是否核准請款。

提交特價要求的請款

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要提交請款的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面的「要求請款金額總計」欄位中輸入金額。
- 4 選取「請款狀態」欄位中的「已提交請款」，然後按一下「儲存」。
在「請款狀態」欄位變更為「已提交」，且已儲存該記錄後，會發生下列狀況：
 - 開始遞送特價要求請款。工作流程規則會將特價要求的「核准者」欄位設為適當的使用者。
 - 如果尚未有核准者，則會將核准者新增至特價要求的團隊。
 - 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

拒絕特價要求的請款

當特價請款會經過核准鏈時，核准者可以拒絕請款。

開始之前。特價要求請款的請款狀態必須是「已提交」。

拒絕特價要求的請款

- 1 在「特價要求」首頁的「所有特價要求」區段中，選取您要拒絕請款的特價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面上，選取「核准狀態」欄位中的「已拒絕請款」。
- 4 按一下「儲存」。
當您將請款狀態變更為「已拒絕請款」並按一下「儲存」時，會發生下列狀態：工作流程規則會寄出適當的電子郵件通知。

核准特價要求的請款

核准者可核准特殊定價請款，並提供業績給合作夥伴。目前僅支援特殊定價請款的一個核准層級。

開始之前。特價要求請款的請款狀態必須先設為「已提交請款」，您才能核准請款。

核准特價要求的請款

- 1 在「特殊定價要求」首頁的「所有特殊定價要求」區段中，選取您要核准請款的特殊定價要求。
如需有關選取特價要求的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「特價要求詳細資料」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「特價要求編輯」頁面的「核准請款金額總計」欄位中輸入金額。
- 4 自「請款狀態」欄位選取「已核准請款」。然後按一下「儲存」。

在將請款狀態變更為「已核准請款」後，會發生下列狀況：

- Oracle CRM On Demand 會驗證核准的請款總金額未超過為核准者所設定的核准限制，且該核准並未造成負數的資金餘額。如果驗證失敗，會產生適當的錯誤訊息。
- 請款核定日期會變更為 Oracle CRM On Demand 上的目前日期。
- 工作流程規則會傳送適當的電子郵件通知。

以相關項目形式管理特價產品

若要以相關項目的形式管理特價產品，請執行下列任務：

- [以相關項目形式建立特價產品 \(頁數 401\)](#)
- [特價產品欄位 \(頁數 401\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

以相關項目形式建立特價產品

您可以將特價產品建立成為特價要求的相關項目，以指示特定產品的要求成本 (或詳細資訊)。從 Oracle CRM On Demand 中，您可以在表單中輸入資訊，將特殊定價產品建立為相關項目。您可以在特價要求詳細資料頁面上存取此表單。

附註： 在您建立特價產品之前，「特價產品」必須新增至「特價要求」詳細資料頁面作為相關的項目。如需新增相關項目的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083)。

以相關項目形式建立特價產品

- 1 在「特價要求詳細資料」頁面上，向下捲動至「特價產品」區段，並按一下「新增」。
 - 2 在「產品名稱」欄位中選取一個產品。
 - 3 視需要更新「特價要求產品編輯」頁面上其餘的欄位，然後按一下「儲存」。
- 如需每個欄位的資訊，請參閱[特價產品欄位 \(頁數 401\)](#)。

特價產品欄位

使用「特價產品編輯」頁面建立新的特價產品。「特價產品編輯」頁面會顯示一組完整的特價產品可用欄位。

附註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您在螢幕上看到的資訊可能會與本表格中的資訊不同。

下表提供與「特價產品編輯」頁面欄位相關的詳細資訊。

欄位	描述
主要產品資訊	

欄位	描述
產品	特價要求的產品名稱。如果特價要求與機會相關，則只會選取該機會已存在的產品，如果無關，則會列出所有的產品。
產品：產品類別	與產品定義一併帶入產品分類。唯讀。
數量	將在此特價要求之下銷售的產品預期數量。
幣別	特價產品的幣別。
產品：產品編號	與產品定義一併帶入的產品編號。這是唯讀的欄位。
產品：類型	與產品定義一併帶入的產品類型。這是唯讀的欄位。
產品：狀態	與產品定義一併帶入的狀態。這是唯讀的欄位。
MSRP	製造商以使用的幣別建議的零售價格 (MSRP)。合作夥伴的這個欄位為唯讀。 如果已為特價要求定義最終客戶，且價目表已與該最終客戶產生關聯，則在儲存「特價產品」記錄時，Oracle CRM On Demand 會根據此價目表產生 MSRP 欄位。系統會自動在特價要求的價目表內填入已新增至與「特價要求」記錄相關聯的客戶或終端客戶記錄的價目表值。此外也應符合下列條件： ■ 與「最終客戶」相關聯的「價目表」其類型為 'MSRP' ■ 此「價目表」的狀態為「已公佈」。 ■ 此「價目表」上有「產品」 ■ 「特價要求」的「開始日期」落在「價目表」(與「價目表明細行項目」)的「有效起始日期」/「有效終止日期」之間 如果價目表尚未與最終客戶產生關聯，則「特價要求」標頭的價目表將保持空白。
特殊訂價要求詳細資料資訊	
採購成本	合作夥伴原始支付給產品的價格。Oracle CRM On Demand 會在儲存「特價產品」記錄時，從與負責人合作夥伴帳戶相關聯的價目表產生此欄位。要填入到「特價產品」記錄的購買成本其「特價要求」負責人應為「合作夥伴使用者」。此外也應符合下列條件： ■ 與「負責人合作夥伴帳戶」相關聯的「價目表」類型為「配銷成本」 ■ 此「價目表」的狀態為「已公佈」。 ■ 此「價目表」上有「產品」 ■ 「特價要求」的「開始日期」落在「價目表」(與「價目表明細行項目」)的「有效起始日期」/「有效終止日期」之間 您可以編輯「採購成本」欄位並變更預設值。
要求成本	合作夥伴針對特價要求所要求的降低價格。

欄位	描述
要求轉售成本	合作夥伴想要銷售產品的轉售價格。
授權成本	針對特價要求議價的合作夥伴價格。合作夥伴的這個欄位為唯讀。
建議的轉售價格	品牌所有者建議的轉售價格。合作夥伴的這個欄位為唯讀。
要求金額	計算要求的折扣。Oracle CRM On Demand 會計算金額。
要求折扣百分比	計算要求的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 會計算折扣百分比。
授權金額	計算授權的折扣。Oracle CRM On Demand 會計算授權的折扣。
授權折扣百分比	計算授權的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 會計算授權的折扣百分比。
特殊定價說明	
競爭者名稱	特價要求的競爭對手名稱。
競爭者產品	競爭對手產品名稱。
競爭者產品價格	競爭對手產品價格。
競爭者合作夥伴	競爭對手合作夥伴名稱。
其他競爭資訊	任何與競爭產品優惠、特價說明等等相關的詳細資訊。
其他資訊	
描述	此清單項目的詳細資訊。此欄位的限制為 16,350 個字元。

特殊訂價要求欄位

使用「特殊訂價要求編輯」頁面新增特殊訂價要求，或更新現有特殊訂價要求的詳細資料。「特殊訂價要求編輯」頁面會顯示一組完整的特殊訂價要求欄位。

備註： 公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要特殊訂價要求資訊	
ID	特殊訂價要求識別碼 (ID)。

欄位	描述
要求名稱	特殊訂價要求的名稱。
主要合作夥伴客戶	在特殊訂價要求上領導努力的合作夥伴公司。
提交狀態	提交的狀態，例外未提交、已提交、已撤回。
到期日	必須核准特殊訂價要求的截止日期。此欄位預設會將日期顯示為從目前日期起的一週。
資金	與特殊訂價要求相關聯之資金的名稱
機會	特殊訂價要求相關的機會。
終端顧客	特殊訂價要求的最終客戶。如果要求與機會相關聯，則您只能選取「機會客戶」。
原始合作夥伴客戶	發出特殊訂價要求的原始合作夥伴。
交易註冊	與要求相關的交易註冊
合作夥伴方案	與特殊訂價要求相關的合作夥伴方案。
幣別	兌換價格的幣別。如果您的公司管理員設定該功能，則您可以選取其他幣別將價格兌換成另一個幣別。
特殊訂價要求詳細資料資訊	
開始日期	特殊訂價開始的日期與時間。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
結束日期	特殊訂價失效的日期與時間。您可以使用行事曆控制項更改此日期。
要求總金額	Oracle CRM On Demand 會產生每個特殊訂價產品的要求金額總計。
授權總金額	Oracle CRM On Demand 會產生每個特殊訂價產品的授權金額總計。
要求日期	建立特殊訂價要求的日期與時間。
提交日期	提交特殊訂價要求的日期與時間。
授權日期	核准特殊訂價要求的日期與時間。
核准者	目前核准者的名稱。

欄位	描述
核准狀態	特殊訂價要求的目前核准狀態，例如「暫緩核准」、「已核准」、「已退回」、「已拒絕」、「到期」或「已取消」。
最後核准者	最近一次核准特殊訂價要求的人員名稱。
原因代碼	指出為何退回或拒絕特殊訂價要求的原因。
請款資訊	
要求的理賠總金額	合作夥伴要求的請款金額總計。
核准的理賠總金額	品牌負責人核准的請款金額總計。
請款狀態	請款的目前狀態，例如「進行中」、「已提交請款」、「已拒絕請款」與「已核准請款」。
請款核定日期	決定理賠的日期。
其他資訊	
負責人	特殊訂價要求記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
已修改	建立或更新記錄的人員姓名，後面跟著建立或更新的日期和時間。Oracle CRM On Demand 會產生此值。
描述	特殊訂價要求的附加資訊。限 250 個字元以內。
負責人合作夥伴客戶	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。

資金

使用「資金」頁面來建立、更新或追蹤資金。

資金通常是用於特定目的所撥出的一筆金錢或一組其他資源的總和。資金可以是行銷發展資金、合作資金、貿易促進資金等等。從「資金」頁面，您可以管理一組需要預先核准的活動，並處理行銷資金的請款作業。

建立資金記錄時，您就成為資金的負責人或資金管理者。一般而言，資金負責人可以更新或刪除資金記錄、新增其他使用者做為資金參與者、建立借項和貸項，以及新增附件與附註至資金。但您公司的管理員可以調整您的存取層級，以限制或擴大您的資金記錄存取權。

資金參與者可以檢視資金記錄，但無法編輯記錄。對於他們列為參與者的資金，參與者也可以提交預先核准要求與請款要求。對於資金管理者負責的資金，資金管理者可以檢視並編輯所有資金要求，並且可以核准或拒絕這些資金要求。

附註： 您無法編輯「狀態」欄位設為「已核准請款」的資金要求。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含使用資金，則您的設定中很可能就會排除「資金」頁標。

使用資金首頁

「資金首頁」是管理資金或資金申請的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「資金首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立資金或資金申請

您可以在「資金首頁」左側的「建立」區段中，按一下「資金」或「資金申請」，藉此建立資金或資金申請。如需更多資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[資金欄位 \(頁數 413\)](#)。

使用資金清單或資金申請清單

「資金清單」與「資金申請清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明預設為可用的標準資金清單。

資金清單	篩選
所有資金	您和部屬擁有的所有資金
所有有效資金	您和部屬擁有且狀態為「有效」的所有資金
我的資金	「負責人」欄位中包含您姓名的資金
我的有效資金	「負責人」欄位中包含您姓名且狀態為「有效」的資金

下表說明預設為可用的標準資金申請清單。

資金要求清單	篩選
所有資金要求	您和部屬擁有的所有資金申請
我的資金要求	「負責人」欄位中包含您姓名的資金申請
我的尚待處理資金申請	您擁有且狀態為「已提交預先核准」的所有資金申請。

資金要求清單	篩選
尚待處理的資金要求	所有狀態為「已提交預先核准」的資金申請。
獲准的資金申請	您擁有且狀態為「預先核准」的所有資金申請。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視您尚待處理的資金申請

若要檢視您尚待處理的資金申請，請在「我尚待處理的資金申請」區段中查看，此區段會顯示下列資訊：「資金申請名稱」、「資金」、「預先核准的申請」、「授權金額」、「已核准」、「申請日期」、「到期日」與「狀態」。

您尚待處理的資金申請是狀態為「已提交預先核准」的申請。

若要展開最近修改的資金清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視資金申請未結案的活動

若要檢視資金申請未結案的活動，請在「資金申請 - 未結案的活動」區段中查看，此區段會顯示下列資訊：「到期日」、「優先順序」、「活動」、「主題」與「資金申請」。

此資訊會提供連結至您的資金申請之未結案活動的清單。「優先順序」欄位會顯示由您或經理所設定的任務優先順序，例如「1 - 高」、「2 - 中」或「3 - 低」。任務優先順序以各種箭頭表示：向上箭頭表示高優先次序，沒有箭頭表示中優先次序，向下箭頭表示低優先次序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-標籤、2-標籤 或者 3-標籤，標籤是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 在 *1-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

若要展開最近修改的資金申請，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至您的資金首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「資金首頁」：

- 尚待處理的資金要求
- 一個或多個報表區段 (公司管理員可以設定您的「資金首頁」要顯示報表區段)

將區段加入至「資金首頁」

- 1 在「資金首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「資金首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關的資金資訊，請參閱下列主題：

- [資金 \(頁數 405\)](#)
- [管理資金 \(頁數 408\)](#)
- [資金欄位 \(頁數 413\)](#)

管理資金

若要管理資金，請執行下列任務：

- [新增資金參與者 \(頁數 408\)](#)
- [新增資金貸方 \(頁數 409\)](#)
- [處理資金的要求 \(頁數 409\)](#)
- [處理請款 \(頁數 412\)](#)
- [針對資金套用借方 \(頁數 413\)](#)
- [檢閱資金活動 \(頁數 413\)](#)

備註：資金功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

備註：如果您是資金的負責人，您可以更新資金記錄；如果您是資金參與者，則您可以建立及更新資金申請。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [自訂稽核軌跡 \(頁數 1118\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「資金」相關資訊和有興趣的主題，請參閱下列主題：

- [使用資金首頁 \(頁數 406\)](#)
- [資金欄位 \(頁數 413\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)

新增資金參與者

當您建立資金記錄時，就會成為預設的負責人。接下來您需要新增資金參與者。將某人新增為資金參與者可以讓他檢視資金記錄，並針對資金提交資金申請。

開始之前。若要讓使用者出現在合格的資金參與者清單上，必須先將他們設定為 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的有效使用者。

新增資金參與者

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金參與者」區段，然後按一下「新增參與者」。
附註：您可能必須將「資金參與者」區段新增至配置。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。
- 3 在「新增資金參與者」頁面上，按一下「查閱」圖示，然後選取使用者。
使用者清單包含使用 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的所有人員。
- 4 儲存記錄。

新增資金貸方

若要讓資金可供使用，請將貸方新增至資金。

將貸方新增至資金

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金貸方」區段，然後按一下標題列中的「新建」。
附註：您可能必須在配置中新增「資金貸方」區段。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。
- 3 輸入下列表格中描述的資訊，然後儲存記錄。

欄位	描述
資金	資金名稱，根據預設已設定至目前資金(僅供檢視)。
戶名	此貸方記錄的名稱。此欄位的限制為 30 個字元。(必要欄位)。
金額	您正套用至資金的貸方金額，例如 \$500。
描述	此資金貸方的說明。
到期日	此日期之後，貸方將不再有效 (MM/DD/YYYY)。該日期僅供參考之用。請使用「行事曆」圖示來選取日期。

處理資金的要求

當您想要開始使用某些資金金額時，請建立資金申請並將它提交給資金管理者進行核准。若要追蹤資金申請的階段，您和資金管理者可以更新「狀態」欄位。

提交要求以進行預先核准

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金申請」區段，然後按一下「新建」。
備註：您可能必須將「資金申請」區段新增至配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

3 在「資金申請編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

下表將描述資金申請的欄位資訊。您的管理員可以加入、重新命名或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

欄位	描述
主要資金申請資訊	
要求 ID*	資金申請的識別碼。Oracle CRM On Demand 會產生申請 ID。(必要欄位)。
資金要求名稱	資金申請的名稱。限制為 50 個字元。(必要欄位)。
類型	表示資金類型。這是可自訂的欄位，貴公司管理者可加以變更(必要欄位)。提供兩種類型的資金： ■ MDF (行銷發展資金)。這些資金是由公司的銷售或行銷部門用來協助合作夥伴、經銷商或配銷商來販售並行銷您的產品。 ■ SPF (特殊訂價授權)這些資金是公司用來支援特殊訂價要求的資金。這些特殊訂價要求是由合作夥伴提交以取得產品或產品群組特殊價格的資金申請。合作夥伴申請這類價格通常是為了維持競爭力或賺取特定利潤。
資金	連結資金的名稱。(必要欄位)。
狀態	「資金申請」的目前狀態。必要欄位。(必要欄位)。 以下為預設選項：「已核准請款」、「請款遭拒」、「已提交請款」、「進行中」、「預先核准遭拒」、「已提交預先核准」或「已預先核准」。 資金參與者可以將狀態變更為：「進行中」、「已提交預先核准申請」或「已提交請款」。
到期日	您必須在此日期之前取得資金申請核准(必要欄位)。
機會	與資金相關的機會。
機會客戶	相關機會所屬的客戶。
宣傳活動	用來連結宣傳活動與資金。
行銷目的	預設選項為「合作夥伴獎勵行銷」、「聯合行銷」、「競爭性定位」、「新產品發表」或「維護客戶忠誠度」。
地區	預設選項為「非洲」、「亞太」、「歐洲」、「拉丁美洲」、「中東」、「無」、「北美」、「北歐」、「其他」、「南美」、「南歐」或「世界各地」。
類別	預設選項為「廣告」、「品牌建立」、「顧客活動」、「直效行銷郵件」、「展示」、「執行活動」、「聯合廣告」、「其他」、「促銷」、「樣本」、「研討會」、「銷售特別佣金」、「貿易展」或「訓練」。
合作夥伴方案	提出資金申請的合作夥伴方案。

欄位	描述
資金申請詳細資訊	
預先核准要求	您執行任務所需的資金金額。
授權金額	由「資金管理者」使用。這個欄位包含根據「預先核准要求」欄位中要求的金額，授予參與者的金額。
請款要求	完成任務之後，參與者使用這個欄位來要求完成任務所花費的金額。
已核准	由「資金管理者」使用。這個欄位包含根據請款金額而核准的金額。
要求日期	預設為今天的日期。
預先核准日期	由「資金管理者」使用。這個欄位包含「資金管理者」核准資金申請金額的日期。
請款核定日期	由「資金管理者」使用。這個欄位包含「資金管理者」核准資金請款金額的日期。
開始日期	品牌負責人已核准資金申請的期間開頭。
結束日期	品牌負責人已核准資金申請的期間結尾。在此日期之後，資金申請便不再有效。
資金要求幣別	要求資金所用的幣別。
其他資訊	
負責人	一般而言，負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。不過存取層級可以調整，以便限制或擴增使用者的存取權。 這個值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。
已修改	建立或更新記錄的人員姓名，後面接著建立或更新記錄的日期與時間。由系統產生。
負責人客戶	這個合作夥伴客戶是負責人的工作對象。如果負責人是合作夥伴，則負責人客戶欄位就會填入合作夥伴所屬的合作夥伴客戶名稱。
通路經理	通路經理負責維護合作夥伴與品牌負責人公司之間的關係。通路經理會擔任該合作夥伴的主要聯絡人。
描述	限 250 個字元以內。

1 針對「狀態」，選取「已提交預先核准申請」。

2 儲存記錄。

資金申請記錄就會顯示在資金管理者之「資金首頁」的「尚待處理的資金申請」區段中。

預先核准資金申請

- 1 在「資金首頁」上，從「尚待處理的資金申請」區段中選取資金申請。
- 2 在「資金申請詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a 在「預先核准日期」欄位中輸入適當的日期。
 - b 在「授權金額」欄位中輸入您核准的金額。
 - c 將「狀態」欄位更新為「預先核准」。
- 4 儲存記錄。

處理請款

一旦「資金管理者」核准資金申請，而您也完成了要求資金的任務，就可以提交請款。提交請款之後，「資金管理者」可以檢閱並核准。

提交求償

- 1 請從您要提交請款的「資金申請清單」選取資金申請，或選取預先核准的資金申請 (列於「資金」首頁上的「暫緩資金申請」區段)。
如需有關選取資金申請的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金申請詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a 在「請款要求金額」欄位中輸入您要請款的金額。
 - b 從「狀態」欄位中選取「已提交請款」。
 - c 在「到期日」欄位中輸入適當的日期。
- 4 儲存記錄。

核准請款

- 1 選取您要核准請款的資金申請 (列在「資金」首頁的「尚待處理的資金申請」區段中)。
如需有關選取資金申請的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金申請詳細資訊」頁面上，檢閱在「請款要求金額」欄位中請款的金額，然後按一下「編輯」按鈕。
- 3 在「資金申請編輯」頁面上，執行下列作業：
 - a 在「已核准」欄位中輸入您核准的金額。
 - b 在「請款核定日期」欄位中輸入日期。
 - c 從「狀態」欄位中選取「請款已獲核准」。

附註：若要核准資金，您必須在使用者記錄上將「資金核准限制」設定成充足的值。若核准限制不足，請聯絡貴公司管理員。此外，除非選取「資金詳細資料」頁面上的「允許負餘額」核取方塊，否則 Oracle CRM On Demand 不允許您核准會造成負資金餘額的資金要求。

- 4 儲存記錄。
請款獲核准之後，會顯示在資金記錄的「資金借方」區段中。

附註：請款獲核准之後，您就不能再編輯資金申請。

針對資金套用借方

若要從資金扣除金額，請建立借方記錄。

針對資金套用借方

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「資金借方」區段，然後按一下標題列中的「新建」，以建立借方項目。
- 3 在「資金借方編輯」頁面上，輸入所需的資訊。
「資金申請名稱」最多限制為 50 個字元。

檢閱資金活動

您可以檢閱您所管理之記錄的資金活動，或者如果您是公司的資金管理員，也可以檢閱公司所有的資金和資金申請。這樣可以讓您監督及追蹤資金活動。

檢閱資金的活動

- 1 選取資金。
如需有關選取資金的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「資金詳細資料」頁面上，向下捲動至「稽核追蹤項目」區段。
此清單追蹤與資金有關的各項活動，包括交易、日期，以及所牽涉到的人員。
附註：您可能會想要將「稽核追蹤記錄」區段新增至配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

資金欄位

使用「資金編輯」頁面，新增資金或更新現有資金的詳細資料。「資金編輯」頁面會顯示一組完整的資金記錄欄位。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要資金資訊	
資金 ID	資金識別碼。由系統產生。(必要欄位)。
資金名稱	資金的名稱。限制為 50 個字元。(必要欄位)。
開始日期 結束日期	資金有效的期間。
狀態	預設選項為「有效」、「已結案」、「進行中」或「已暫停」。
類型	表示資金類型。資金類型的選項為：

欄位	描述
	■ MDF (市場開發資金)。MDF 是由製造商業務或行銷部門所提供，用以協助合作夥伴、轉售商或配售商銷售其產品或行銷製造商品牌的幣別資金。 ■ SPA (特殊訂價授權)。SPA 允許合作夥伴針對即將銷售之產品或產品群組要求特殊價格。
合作夥伴	客戶必須已選取「合作夥伴」欄位，才能顯示在此選項清單中。
允許負餘額	勾選此核取方塊讓資金能帶有負餘額。例如，若資金餘額為 \$500，那麼一筆 \$600 的資金申請就可以被核准。若未勾選此核取方塊，則當資金核准者嘗試核准同一筆 \$600 的資金申請時，Oracle CRM On Demand 就會顯示訊息表示不允許有負餘額。(必要欄位)。 根據預設已勾選此核取方塊。
目標金額	資金的目標總金額 (以元為單位)。(必要欄位)。
貸方總計	唯讀欄位。在「資金貸方」區段中建立的所有資金貸方總計。
借方總計	唯讀欄位。這是在「資金借方」區段中建立的所有資金借方總計。「資金請款」一旦核准之後，借方記錄就會在「資金借方」區段中自動建立。
餘額	唯讀欄位。值為：(貸方總計 - 借方總計)。
預先核准的總金額	唯讀欄位。特定「資金」已核准的所有「資金申請」總計。一旦「資金管理者」核准「資金申請」之後，該值就會反映在此欄位中。
預先核准後的餘額	唯讀欄位。值為：(貸方總計 - 預先核准的總金額)。
資金幣別	資金的幣別，例如美元或歐元。使用「幣別」選取器來選擇資金的幣別。
其他資訊	
負責人	資金記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。
描述	限制為 250 個字元。

相關資訊

如需相關的資金資訊，請參閱下列主題：

- [資金 \(頁數 405\)](#)
- [使用資金首頁 \(頁數 406\)](#)
- [管理資金 \(頁數 408\)](#)

課程

課程是結構化的教育課程，開課的主要用意是將一套特定的技巧傳授給個人。許多公司，特別是處理複雜產品或服務者，會要求他們的合作夥伴或經銷商接受適當的訓練，以熟悉他們要銷售的內容。因此，課程就是散播公司產品與服務相關知識與資訊的機制。通常，課程會著重在特定產品或產品系列。然而，有時候也可能是為了處理一般通用的概念或原則。課程可以是理論性的，也可以是實務性的 (例如，實作訓練、以練習為主等等) 或結合兩者。

在 Oracle CRM On Demand 中，課程可能會與特定產品或一組產品相關。同理，可能也可能與單一產品分類、數個產品分類相關，或與這些都不相關。透過 Oracle CRM On Demand 的標準組態，您也可以取得一些基本的課程屬性，例如課程期間、費用、開始和結束日期、與其他課程的相依關係等等。

課程可由公司本身提供、委外指定的訓練服務提供者，或採用兩者。使用 Oracle CRM On Demand，您就可定義提供課程的第三方供應商清單，以及將清單發布給合作夥伴。一旦發佈課程，合作夥伴員工即可將聯絡人登記到課程中。

使用課程首頁

「課程首頁」是管理課程的起點。

附註：公司管理員可以自訂「課程首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立課程

您可以按一下「最近修改的課程」區段中的「新建」按鈕建立課程。如需建立課程的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[課程欄位 \(頁數 419\)](#)。

使用課程清單

「課程清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些課程標準清單。

課程清單	描述
所有課程	列出所有您能看見的課程，無論負責人為何。
最近建立的課程	您能看見且於過去 30 天內建立的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近建立的課程會在清單中第一個顯示。
最近修改的課程	您能看見且於過去 30 天內修改的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近修改的課程會在清單中第一個顯示。
最近介紹的課程	您能看見且於過去 90 天內變成可用的所有課程。預設排序順序為反向時間順序，因此最近介紹的課程會在清單中第一個顯示。
即將結束課程	您能看見且排定在接下來 90 天內停用的所有課程。預設排序順序為按照時間先後順序，因此第一個即將停用的課程會在清單中第一個顯示。
我的課程	屬於您的所有課程。

課程清單	描述
我最近建立的課程	您所擁有且於過去 30 天內建立的所有課程。
我最近修改的課程	您所擁有且於過去 30 天內更新的所有課程。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的課程

「最近修改的課程」區段會顯示最近修改的課程。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入到您的課程首頁

如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入到您的「課程首頁」：

- 所有課程
- 最近建立的課程
- 最近修改的課程
- 最近介紹的課程
- 即將結束課程
- 我的課程
- 我最近建立的課程
- 我最近修改的課程

將區段加入到「課程首頁」

- 1 在「課程首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「課程首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來新增或移除區段，並整理頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理課程

若要管理課程，請執行下列任務：

- [將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯 \(頁數 431\)](#)
- [將課程與測驗和認證建立關聯 \(請參閱 \[將課程與測驗和證書相關聯\]\(#\) 頁數 417\)](#)
- [將課程與其他課程相關聯 \(頁數 417\)](#)
- [讓合作夥伴能看見課程 \(頁數 418\)](#)
- [註冊課程 \(頁數 418\)](#)
- [更新課程登記記錄 \(請參閱 \[更新課程註冊記錄\]\(#\) 頁數 418\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)

- 使用清單 (頁數 104)
- 新增附註 (頁數 130)
- 使用附件 (頁數 133)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將課程與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將課程與一或多個產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果課程只適用於一個產品或一個產品分類，請從「主要產品」或「主要產品分類」欄位中分別選取適當的值。但是，如果課程適用於一個解決方案 (不只一個產品或一個產品分類)，請遵循下列步驟。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「課程產品」、「課程產品分類」或「課程解決方案」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1 在「課程詳細資料」頁面上的「課程產品」、「課程產品分類」或「課程解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面上，指定產品 (或產品分類)，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註： 無論課程是與一個或多個解決方案相關，請一律遵循上述步驟，將課程與解決方案建立關係。

將課程與測驗和證書相關聯

課程通常會以一個以上的測驗作結：如果您順利通過一項測驗或一系列測驗，就可以獲得認證。您可將課程與測驗、認證或兩者建立關聯。

開始之前。

您的公司管理員必須將「課程測驗」或「認證課程」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與測驗和認證建立關聯

- 1 在「課程詳細資料」頁面的「課程測驗」或「認證課程」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面中，視適當情況指定測驗或認證。
- 3 按一下「儲存」。
- 4 重複執行上述步驟來新增其他測驗或認證關係。

將課程與其他課程相關聯

在 Oracle CRM On Demand 中，您可將課程與其他課程相關聯。可將一個課程設計為另一個課程的先修課程，再接續其他課程，並取代其他可能已停用的課程。

這項擷取的資訊僅供參考，主要是協助您向合作夥伴呈現可用課程及課程間相依關係的全面性檢視。當聯絡人註冊課程時，Oracle CRM On Demand 不會強制要求此區段中指定的關係要求。因此，例如，完成課程 A 的註冊作業可能會被定義為註冊課程 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使聯絡人可能尚未註冊課程 A，還是可以註冊課程 B。

附註：為了確定課程並未與本身相關聯，「相關課程」欄位不可與上階頁面的課程相同。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「相關課程」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將課程與其他課程相關聯

- 1 在「課程清單」頁面中，按一下想與其他課程相關聯的課程名稱。
- 2 在「課程詳細資料」頁面的「相關課程」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關課程編輯」頁面中，選取相關課程與關係類型。然後按一下「儲存」。

讓合作夥伴能看見課程

課程不會自動對合作夥伴顯示。您可新增合作夥伴員工到團隊中，並將該團隊與課程記錄相關聯，即可讓他人看見課程。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「課程團隊」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴能看見課程

- 1 在「課程詳細資料」頁面的「課程團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「課程團隊編輯」頁面中，針對您想讓其看到課程的每個合作夥伴員工，指定其使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。

附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。

- 3 按一下「儲存」。

註冊課程

您可使用 Oracle CRM On Demand 註冊課程，以改善您對於特定產品或一組產品的技能。

開始之前。

您的公司管理員必須已在詳細資料頁面上提供「課程註冊」相關資訊區段。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

註冊課程

- 1 在「課程清單」頁面上，按一下想註冊的課程名稱。
- 2 在「課程詳細資料」頁面的「課程註冊」區段中，按一下「註冊」。
- 3 在「課程註冊編輯」頁面上，選取想註冊的課程與候選者，然後按一下「儲存」。

附註：Oracle CRM On Demand 可在某些約束條件下，支援同一位聯絡人對相同課程進行多次註冊。聯絡人可能會基於某些理由而多次註冊相同的課程，例如重新選課者就應完成未完成的註冊等。只要註冊日期或記錄負責人不同，Oracle CRM On Demand 就會允許聯絡人重複註冊相同的課程。

更新課程註冊記錄

唯有具備適當存取權的使用者，才可更新課程註冊記錄。根據預設，唯有品牌所有者角色 (例如香奈兒經理) 才可更新註冊記錄中的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

開始之前。

您的公司管理員必須已在詳細資料頁面上提供「課程註冊」相關資訊區段。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新課程註冊記錄：

- 1 在「課程詳細資料」頁面的「課程註冊」區段中，請按一下要修改之註冊記錄的「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：註冊狀態欄位的預設允許值為「已註冊」、「已完成」與「不完整」。不過，此清單完全可供設定，您可以加以修改使其符合您的業務需求。

課程欄位

您可以使用「課程編輯」頁面來加入課程或更新現有課程的詳細資料。「課程編輯」頁面會顯示課程的完整欄位集。

提示：您也可以在「課程清單」頁面和「課程詳細資訊」頁面上編輯課程。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要資訊區段	
名稱	課程的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免課程重複。這是必要欄位。
類型	您想用於這個課程的課程類型。
狀態	課程的狀態，例如「已計畫」或「可選課」。您的管理員可以修改狀態的可能值，因此您可能會發現一組與此處列出不同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	課程的日期。如果您計畫在接下來幾個月介紹課程，但想在介紹前先向合作夥伴社群宣傳，那麼這個欄位相當實用。如果指定這個欄位，就會決定這個課程是否要顯示於課程首頁的「最近介紹的課程」清單。
課程 ID	課程的內部識別碼。對公司內部而言，這個識別碼通常是唯一的號碼；不過，Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
主要產品類別	此課程著重之主要產品類別的名稱。唯有在課程著重於單一產品類別時，才使用這個欄位。如果課程同等適用於幾個產品類別，請將這個欄位保持空白，並改用「課程產品類別」相關項目區段。
主要產品	課程著重的主要產品。如果課程是針對一種以上的產品，請使用「產品」相關項目來擷取產品的清單。唯有在課程著重於單一產品時，才使用這個欄位。如果課程同等適用於幾個產品，請將這個欄位保持空白，並改用「課程產品」相關項目區段。

欄位	描述
可用截止日期	之後便不再提供課程的日期。使用此欄位以在合作夥伴社群間宣傳即將停止提供課程。如果指定此欄位，就會決定此課程是否要顯示於課程首頁上的「即將結束課程」清單。
課程詳細資料區段	
持續時間 (小時)	課程的持續時間。
課程長度 (天)	課程的行事曆長度。通常會有幾天持續時間較提供長的課程 (通常是超過 8 小時)。
格式	表示課程的授課形式。
媒介	表示課程的授課媒體。
外部唯一 ID	課程在外部系統中的唯一識別碼。當您從外部系統匯入資料時，此 ID 是必要的，且必須知道之前是否已匯入送入的課程。
網站	包含課程相關詳細資訊的網頁 URL。如果是在某些非 Oracle CRM On Demand 的應用程式中儲存與維護課程資訊，則「網站」欄位相當實用。
幣別	費用所採用的幣別。
課程費用	上課的收費。
付款選項	您付出課程費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。因此，若可以使用多種付款選項，請在下拉式清單中將多個選項指定為一個值。例如，「支票或信用卡」、「現金或信用卡」及其他設定。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	課程的主要聯絡點。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：公司	從「聯絡人」欄位選定聯絡人的所屬公司。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
名字	課程聯絡點的名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。

欄位	描述
姓氏	課程聯絡點的姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
公司	課程聯絡點的公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	課程聯絡點的電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	課程聯絡點的電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
其他資訊	
負責人	課程記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
描述	有關課程的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

課程註冊欄位

使用「課程註冊」頁面來註冊課程。「課程註冊」頁面會顯示完整的課程註冊欄位組合。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要註冊資訊	
課程	課程的名稱。這是必要欄位。
目標	註冊課程的目標 (如果有的話)。
註冊日期	在建立期間預設為目前系統日期。可在建立期間或之後進行修改。
註冊狀態	課程註冊的目前狀態。如同預先設定，此值在建立期間是預設為「已註冊」。
候選者	即將參與課程的候選者姓名，必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
註冊編號	註冊編號通常是唯一的，但是 Oracle CRM On Demand 並不會強制要求唯一性質。

欄位	描述
完成日期	候選者完成課程的日期。
課程合作夥伴	與候選者一同註冊特定課程的合作夥伴公司。
其他資訊	
負責人	課程註冊的目前所有者。
描述	有關課程註冊的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

測驗

測驗是一種評量個人對特定技能或一組技能所擁有之能力的方式。測驗通常是個人在完成課程之後進行的下一個邏輯步驟。通常，課程會以一項測驗或一系列測驗作為結束。個人在完成課程之後預期會註冊並參加測驗。許多公司皆認為只有在達到最後測驗的及格分數之後，才算順利完成課程。

如同課程一般，測驗也可以與一項產品或一組產品建立關聯，以及與一種產品分類或數種產品分類建立關聯。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以針對一項特定產品或一組產品或產品類別來定義測驗。您也可以將測驗與一或數個課程建立關聯，使您可以正確掌握從課程到測驗的邏輯進程。

因為測驗通常是由授權的測試服務提供者管理，而不是由公司本身管理，所以 Oracle CRM On Demand 可讓您針對特定測驗定義這類協力廠商清單。您可以使用 Oracle CRM On Demand 來為任何您可以存取的聯絡人註冊測驗。

使用測驗首頁

「測驗首頁」是管理測驗的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「測驗首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立測驗

您可以按一下「最近修改的測驗」區段中的「新建」按鈕建立測驗。如需建立測驗的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[測驗欄位 \(頁數 426\)](#)。

使用測驗清單

「測驗清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明測驗的標準清單。

測驗清單	描述
所有測驗	列出所有您能看見的測驗，無論負責人為何。
最近建立的測驗	在過去 30 天內所建立，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近建立的測驗會最先顯示在清單中。
最近修改的測驗	在過去 30 天內所修改，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近修改的測驗會最先顯示在清單中。

測驗清單	描述
最近介紹的測驗	在過去 90 天內可採用，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近採用的測驗會最先顯示在清單中。
停用測驗	排定在接下來 90 天內撤回，且您能看見的所有測驗。預設排序順序為按照時間先後順序排列，將要撤回的測驗會最先顯示在清單中。
我的測驗	您負責的所有測驗。
我最近建立的測驗	在過去 30 天內所建立，且由您負責的所有測驗。
我最近修改的測驗	在過去 30 天內所更新，且由您負責的所有測驗。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的測驗

「最近修改的測驗」區段會顯示最近修改的測驗。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段新增至您的測驗首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「測驗首頁」：

- 所有測驗
- 最近建立的測驗
- 最近修改的測驗
- 最近介紹的測驗
- 停用測驗
- 我的測驗
- 我最近建立的測驗
- 我最近修改的測驗

將區段新增至測驗首頁

- 1 在「測驗首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「測驗首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理測驗

若要管理測驗，請執行下列任務：

- [將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯 \(頁數 424\)](#)

- [將測驗與課程及認證建立關聯 \(頁數 424\)](#)
- [將測驗與其他測驗建立關係 \(頁數 425\)](#)
- [讓合作夥伴可看見測驗 \(頁數 425\)](#)
- [註冊測驗 \(頁數 425\)](#)
- [更新測驗註冊記錄 \(頁數 426\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將測驗與一或多項產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果測驗僅適合一項產品或一種產品分類，請分別從「主要產品」或「主要產品分類」欄位選取適當的值。不過，如果測驗適用於一種解決方案、多項產品或多種產品分類，請遵循下列步驟。

開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗產品」、「測驗產品分類」或「測驗解決方案」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯

- 1 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗產品」、「測驗產品分類」或「測驗解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面上指定產品或產品分類，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註： 遵循上述步驟以建立測驗與解決方案的關係，無論測驗是與一個或多個解決方案有關。

將測驗與課程及認證建立關聯

一項測驗或一系列測驗通常表示已順利完成認證課程。如果您順利通過測驗或一系列測驗，即代表您通過課程或獲得認證。您可以將測驗與課程、認證或這兩者建立關聯。

開始之前。

您的公司管理員必須將「課程測驗」或「認證測驗」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與課程及認證建立關聯

- 1 在「測驗詳細資料」頁面的「課程測驗」或「認證測驗」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面中，視需要指定課程或認證。
- 3 按一下「儲存」。

4 重複上述步驟以新增其他課程或認證關係。

將測驗與其他測驗建立關係

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將某一項測驗與其他測驗相關聯。一項測驗可以是另一項測驗的先決條件、另一項測驗的後續測驗，以及另一項測驗 (可能是撤回之測驗) 的替代測驗。

這項擷取的資訊僅供參考，主要是協助您向合作夥伴呈現可用測驗及測驗間相依關係的全面性檢視。當聯絡人註冊測驗時，Oracle CRM On Demand 不會強制要求此區段中指定的關係要求。因此，例如順利完成或通過測驗 A 可能會被定義為註冊測驗 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使聯絡人未通過測驗 A，甚至未註冊該測驗，還是可以註冊測驗 B。

附註：為了確保一項測驗無法與其本身建立關係，「相關測驗」欄位不得與上階頁面中的測驗相同。

開始之前。

您的公司管理員必須將「相關測驗」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將測驗與另一項測驗相關建立關係

- 1 在「測驗清單」頁面上，按一下您要與另一項測驗建立關係的測驗名稱。
- 2 在「測驗詳細資料」頁面的「相關測驗」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關測驗編輯」頁面上，選取相關測驗與關係類型。
- 4 按一下「儲存」。

讓合作夥伴可看見測驗

測驗不會自動顯示給合作夥伴，您可以將合作夥伴員工加入至團隊中，並建立該團隊與測驗記錄的關聯，使他們能看見該測驗。

開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗團隊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴可看見測驗

- 1 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「測驗團隊編輯」頁面上，為每個可看見測驗的合作夥伴員工指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。

附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。

- 3 按一下「儲存」。

註冊測驗

您可以使用 Oracle CRM On Demand 來註冊一項測驗，以證明您對特定產品或一組產品所擁有的能力。

開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗註冊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

註冊一項測驗

- 1 在「測驗清單」頁面上，按一下您要註冊的測驗名稱。
- 2 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗註冊」區段中，按一下「註冊」。

3 在「測驗註冊編輯」頁面上，選取一項測驗以及您要註冊的候選者。

4 按一下「儲存」。

附註：受限於某些限制，**Oracle CRM On Demand** 支援相同測驗中同一聯絡人的多次註冊。聯絡人可能因某些原因需要多次註冊相同測驗，例如提升上次測驗的分數、通過不合格的測驗，甚至是更新過期的分數。只要測驗日期或記錄的負責人不同，**Oracle CRM On Demand** 皆允許聯絡人重複註冊相同測驗。

更新測驗註冊記錄

只有具備適當存取權限的使用者才能更新測驗註冊記錄，依預設，只有品牌負責人角色 (如通路經理) 才能更新註冊記錄上的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

開始之前。

您的公司管理員必須將「測驗註冊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新測驗註冊記錄：

1 在「測驗詳細資料」頁面的「測驗註冊」區段中，針對您要修改的註冊記錄按一下「編輯」連結。

2 視需要修改欄位。

3 按一下「儲存」。

附註：註冊狀態欄位的預設允許值為「已註冊」、「已通過」及「失敗」。不過，此清單完全可供設定，您可以加以修改使其符合您的業務需求。

測驗欄位

您可以使用「測驗編輯」頁面來加入課程或更新現有測驗的詳細資料。「測驗編輯」頁面會顯示測驗的完整欄位集。

提示：您也可以在「測驗清單」頁面與「測驗詳細資料」頁面上編輯課程。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱更新記錄詳細資料 (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要資訊區段	
名稱	測驗的名稱。這個欄位會區分大小寫，因此請確定您已遵守公司針對縮寫、首字大寫及其他格式所設定的命名慣例，才能避免測驗名稱重複。這是必要欄位。
類型	您希望此測驗使用的測驗類型。
狀態	測驗的狀態，例如「計劃」或「可用」。您的管理員可以修改狀態的可能值，因此您可能會發現一組與此處列出不同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	測驗的引入日期。如果您計劃在接下來幾個月引入測驗，但是希望在引入之前先將此消息通知合作夥伴社群，則您可以使用這個欄位。經過指定之後，這個欄位會決定此測驗是否要顯示在測驗首頁上的「最近引入的測驗」清單。

欄位	描述
測驗 ID	測驗的內部識別碼。對公司內部而言，這個識別碼通常是唯一的號碼；不過，Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
主要產品類別	這個測驗內容著重之主要產品分類的名稱。只有在測驗著重於單一產品分類時，才能使用這個欄位。如果測驗同時適用於多種產品分類，請讓這個欄位保持空白，並改為使用與項目區段相關聯的「測驗產品分類」。
主要產品	測驗內容著重的主要產品。如果課程是針對一種以上的產品，請使用「產品」相關項目來擷取產品的清單。只有在測驗著重於單一產品時，才能使用這個欄位。如果測驗同時適用於多種產品分類，請讓這個欄位保持空白，並改為使用與項目區段相關聯的「測驗產品分類」。
可用截止日期	過了該日期之後就不再舉辦該測驗。請使用此欄位，通知合作夥伴社群關於該測驗即將停辦。經過指定之後，這個欄位會決定此測驗是否要顯示在測驗首頁上的「停用測驗」清單。
測驗詳細資料區段	
問題數目	測驗中的問題總數。
允許時間 (分鐘)	參加測驗時可使用的時間總計，以分鐘計。
最高分數	您在該測驗中可獲得的最高分數。
及格分數	您必須取得才算測驗及格的最低分數。
有效性 (月數)	測驗分數有效期間，以月份計。
網站	包含該測驗相關詳細資訊之網頁 URL。如果測驗資訊是透過非 Oracle CRM On Demand 的一些應用程式進行存放與維護，這時便可以使用「網站」欄位。
格式	指出測驗的傳遞格式。
媒介	指出測驗的傳遞媒介。
評等方式	測驗在進行評分時所使用的方法。
幣別	費用所採用的幣別。
測驗費用	參加測驗必須收取的費用。
付款選項	您用來支付測驗費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。因此，若可以使用多種付款選項，請在下拉式清單中將多個選項指定為一個值。例如，「支票或信用卡」、「現金或信用卡」及其他設定。
聯絡人資訊區段	

欄位	描述
聯絡人	選取測驗的主要聯絡人。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：公司	從「聯絡人」欄位選定聯絡人的所屬公司。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。系統會自動填入此欄位。所填的值是根據您在「聯絡人」欄位選取項目而決定。
名字	測驗的聯絡人名字。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
姓氏	測驗的聯絡人姓氏。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
公司	測驗的聯絡人所屬公司。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
電子郵件	測驗的聯絡人電子郵件地址。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
電話	測驗的聯絡人電話號碼。只有在 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才能使用這個欄位。
其他資訊	
負責人	測驗記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
描述	與測驗相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

測驗註冊欄位

使用「測驗註冊」頁面來註冊測驗。「測驗註冊」頁面會顯示一組完整的測驗註冊欄位。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要註冊資訊	
測驗	測驗的名稱。此為必要欄位。
目標	註冊此測驗的宗旨 (若有的話)。
註冊日期	在建立期間預設為目前系統日期。可在建立期間或之後進行修改。
註冊狀態	測驗註冊的目前狀態。
測驗合作夥伴	管理候選者註冊之特定測驗的合作夥伴公司。
分數到期日	分數或成績到期的日期。
候選者	將參加測驗的候選者名稱，必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
註冊編號	註冊編號通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制執行其唯一性。
完成日期	候選者完成測驗的日期。
達成分數	在測驗中達到的分數 (若有的話)。
達成等級	在測驗中達到的成績等級 (若有的話)。
測驗日期	舉行測驗的日期。
其他資訊	
負責人	測驗註冊的目前負責人。
描述	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

認證

認證是個人對一組特定技能之能力的證明。測驗在於評量人員的能力，而認證則可確認該人員是否稱職。認證通常是在人員通過一或多項測驗之後授予。因此，認證可視為是課程與測驗的邏輯進程。

認證通常都有與其相關的到期日 (非強制性)。也就是說，持有認證的人員只能在定義的期間內宣稱有此認證，在此期間過後，該人員就必須重新申請認證。若認證具有到期日，通常是因為授予認證的公司希望獲認證的技能或技術可進一步發展，或將其作廢。

不像課程與測驗可能會 (或可能不會) 與產品相關，認證幾乎都是針對特定產品或一組產品授予。Oracle CRM On Demand 支援認證與課程、測驗、產品、產品類別及解決方案的關聯。其中沒有任何關聯為強制性，也就是說，您可以視需要儘可能多或儘可能少地建立這些項目與認證的關聯。在某些情況下，您甚至可以定義未與任何課程、測驗、產品、產品分類或解決方案建立關聯的認證。

使用認證首頁

「認證首頁」是管理認證的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「認證首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立認證

您可以按一下「最近修改的認證」區段中的「新建」按鈕來建立認證。如需建立認證的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[認證欄位 \(頁數 433\)](#)。

使用認證清單

「認證清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明認證的標準清單。

認證清單	描述
所有認證	列出所有您能看見的認證，無論負責人為何。
最近建立的認證	在過去 30 天內所建立，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近建立的認證會最先顯示在清單中。
最近修改的認證	在過去 30 天內所修改，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近修改的認證會最先顯示在清單中。
最近介紹的認證	在過去 90 天內可採用，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照反向的時間先後順序排列，最近採用的認證會最先顯示在清單中。
即將停用的認證	排定在接下來 90 天內撤回，且您能看見的所有認證。預設排序順序為按照時間先後順序排列，將要撤回的認證會最先顯示在清單中。
我的認證	您擁有的所有認證。
我最近建立的認證	您所擁有且於過去 30 天內建立的所有認證。
我最近修改的認證	在過去 30 天內所更新，且您擁有的所有認證。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的認證

「最近修改的認證」區段會顯示最近修改的認證。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段新增至您的認證首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「認證首頁」：

- 所有認證
- 最近建立的認證
- 最近修改的認證
- 最近介紹的認證
- 即將停用的認證
- 我的認證
- 我最近建立的認證
- 我最近修改的認證

將區段新增至認證首頁

- 1 在「認證首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「認證首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭以新增或移除區段，並組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理認證

若要管理認證，請執行下列任務：

- [將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯 \(頁數 431\)](#)
- [將認證與測驗及課程建立關聯 \(頁數 432\)](#)
- [將認證與其他認證建立關係 \(頁數 432\)](#)
- [讓合作夥伴可看見認證 \(頁數 432\)](#)
- [要求認證 \(頁數 433\)](#)
- [更新認證要求記錄 \(頁數 433\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將認證與一或多項產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果認證僅適合一項產品或一種產品分類，請分別從「主要產品」或「主要產品分類」欄位選取適當的值。不過，如果認證適用於一種解決方案、多項產品或多種產品分類，請遵循下列步驟。

開始之前。

您的公司管理員必須將「認證產品」、「認證產品分類」或「認證解決方案」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證產品」、「認證產品分類」或「認證解決方案」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面上指定產品、產品分類或解決方案，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註：遵循上述步驟以建立認證與解決方案的關係，無論認證是與一個或多個解決方案有關。

將認證與測驗及課程建立關聯

認證通常需要您參加一門課程或一系列課程才能獲得。這些課程會以一或多項測驗作為結束。如果您順利通過一項測驗或一系列測驗，就可以獲得認證。您可以將認證與測驗、課程或這兩者建立關聯。

開始之前。

您的公司管理員必須將「認證測驗」或「認證課程」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與測驗及課程建立關聯

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證測驗」或「認證課程」區段中，按一下「新增」。
- 2 在編輯頁面中，視需要指定測驗或課程。
- 3 按一下「儲存」。
- 4 重複上述步驟以新增其他測驗或課程關係。

將認證與其他認證建立關係

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將某項認證與其他認證相關聯。一項認證可以是另一項認證的先決條件、另一項認證的後續認證，以及另一項認證 (可能是撤回之認證) 的替代認證。

這項擷取的資訊僅供參考，主要是協助您向合作夥伴呈現所有可用認證及認證間相依關係的完整檢視。當授予認證時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中指定的關係需求。例如，持有認證 A 可能會被定義為授予認證 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使聯絡人未持有認證 A，仍允許將認證 B 授予該聯絡人。

附註：為了確保一項認證無法與其本身建立關係，「相關認證」欄位不得與上階記錄中的認證相同。

開始之前。

您的公司管理員必須將「相關認證」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將認證與另一項認證建立關係

- 1 在「認證清單」頁面上，按一下您要與另一項認證建立關係的認證名稱。
- 2 在「認證詳細資料」頁面的「相關認證」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關認證編輯」頁面上，選取相關認證與關係類型。然後按一下「儲存」。

讓合作夥伴可看見認證

認證不會自動顯示給合作夥伴，您可以將合作夥伴員工加入至團隊中，並建立該團隊與認證記錄的關聯，使他們能看見該認證。

開始之前。

您的公司管理員必須將「認證團隊」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

讓合作夥伴可看見認證

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「認證團隊編輯」頁面上，為每個可看見認證的合作夥伴員工指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。

附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。

- 3 按一下「儲存」。

要求認證

您可以使用 Oracle CRM On Demand 來要求特定產品或一組產品的認證。

開始之前。

您的公司管理員必須將「認證要求」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

要求認證

- 1 在「認證清單」頁面上，按一下您要求的認證名稱。
- 2 在「認證詳細資料」頁面的「認證要求」區段中，按一下「要求認證」。
- 3 在「認證要求編輯」頁面上，選取認證以及認證的候選者。然後按一下「儲存」。

附註：系統支援同一聯絡人的多次認證要求。這是因為聯絡人可能會因現有認證已過期或上次要求遭到拒絕而需要多次要求相同認證。因此，只要要求日期不同，Oracle CRM On Demand 皆允許同一聯絡人針對相同認證提出多次要求。

更新認證要求記錄

只有具備適當存取權限的使用者才能更新認證要求記錄，根據預設，只有品牌負責人角色 (例如通路經理) 才可更新要求記錄的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

開始之前。

您的公司管理員必須將「認證要求」相關資訊區段顯示在詳細資料頁面。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新認證要求記錄

- 1 在「認證詳細資料」頁面的「認證要求」區段中，針對您要修改的要求記錄按一下「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：「認證狀態」欄位的預設允許值為「已要求」、「已授予」及「已拒絕」。不過，此清單完全可供設定，您的公司管理員可以加以修改使其符合您的業務需求。

認證欄位

您可以使用「認證編輯」頁面來加入認證或更新現有認證的詳細資料。「認證編輯」頁面會顯示一組完整的認證欄位。

提示：您也可以在「認證清單」頁面與「認證詳細資料」頁面上編輯認證。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要資訊區段	
名稱	認證的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免認證名稱重複。這是必要欄位。
類型	您想用於此認證的認證類型。
狀態	認證的狀態，例如「已計劃」或「可認證」。您的管理員可修改狀態的可能值，您可能會看到一組與此處所提不相同的值。這是必要欄位。
可用起始日期	在此日期之後即可要求認證的日期。如果指定此欄位，就會決定這個認證是否要在認證首頁的「最近介紹的認證」清單上顯示。
認證 ID	認證的內部識別碼。通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制要求此唯一屬性。
主要產品類別	聯絡人順利取得認證時所認證的主要產品分類名稱。唯有在認證著重於單一產品分類時，才使用此欄位。如果認證同時適用於數個產品分類，請將此欄位保留空白，並改為使用「認證產品分類」相關項目區段。
主要產品	合作夥伴公司順利取得認證時所認證的主要產品名稱。唯有在認證著重於單一產品時，才使用此欄位。如果認證同時適用於數個產品，請將此欄位保留空白，並改為使用「認證產品」相關項目區段。
可用截止日期	在此日期後便不再提供認證的日期。如果指定此欄位，就會決定此認證是否要顯示在認證首頁上的「即將停用的認證」清單上顯示。
認證詳細資料區段	
有效性 (月數)	將認證授予聯絡人後認證有效時間的長度，以月數計。此欄位僅供參考之用；Oracle CRM On Demand 不會自動設定已授予認證的有效期間。
可更新	表示您是否可更新已授予聯絡人的認證。
網站	包含其他認證相關資訊的網頁 URL。如果已在 Oracle CRM On Demand 之外的應用程式儲存與維護認證資訊，便可使用「網站」欄位。
幣別	費用所採用的幣別。
認證費用	授予認證所收取的費用。

欄位	描述
付款選項	您支付認證費用的方式，例如信用卡或支票。這是輸入單一值的欄位，但是允許使用多種付款選項，例如：「支票或信用卡」、「現金或信用卡」等等。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	認證的聯絡人。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：客戶	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人客戶名稱。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
名字	認證的聯絡人名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
姓氏	認證的聯絡人姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
公司	認證的聯絡人公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	認證的聯絡人電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	認證的聯絡人電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
其他資訊	
負責人	認證記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
描述	與認證記錄相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

認證要求欄位

您可以使用「認證要求」頁面來要求認證。「認證要求」頁面會顯示認證要求的完整欄位集。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要要求資訊	
認證	所要求之認證的名稱。這是必要欄位。
目標	認證要求的宗旨 (如果有的話)。
要求日期	要求認證的日期。建立時預設為目前系統日期，但建立後可以修改。
認證編號	認證的編號，通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 並不會強制要求此唯一屬性。
可更新	表示是否可更新已核准的認證。
候選者	要求認證之候選者的名稱。必須是已在 Oracle CRM On Demand 中定義的聯絡人。這是必要欄位。
認證日期	授予候選者認證的日期。
認證狀態	認證要求的目前狀態。
到期日	已授予認證的到期日。
其他資訊	
負責人	認證要求記錄的目前所有者。
描述	認證要求記錄的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

鑑定

鑑定是用來證明合作夥伴公司在銷售或提供合格服務品質方面的能力或技能。認證授予的對象是個人，而鑑定授予的對象是合作夥伴公司。合作夥伴公司在符合多項要求後，才會被授予鑑定；一般來說，其中一項需求是在薪資名單中，具有特定認證的員工人數必須達到預先定義的人數下限。因此，某種程度上，鑑定是認證的集合，而且是「課程、測驗、認證」一系列正規流程的下一個步驟。

鑑定可以與產品、產品分類及解決方案相關聯。鑑定也可以與其他鑑定相關。

使用鑑定首頁

「鑑定首頁」是管理鑑定的起點。

附註： 公司管理員可以自訂「鑑定首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立鑑定

您可以按一下「最近修改的鑑定」區段中的「新建」按鈕來要求鑑定。如需建立鑑定的詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[鑑定欄位 \(頁數 440\)](#)。

使用鑑定清單

「鑑定清單」區段會顯示許多清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將說明這些鑑定的標準清單。

鑑定清單	描述
所有鑑定	列出所有您能看見的鑑定，無論所有者為何。
最近建立的鑑定	您能看見且於過去 30 天內建立的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近建立的鑑定會在清單中第一個顯示。
最近修改的鑑定	供您閱覽且於過去 30 天內修改的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近修改的鑑定會在清單中第一個顯示。
最近介紹的鑑定	供您閱覽且於過去 90 天內變成可用的所有鑑定。預設排序順序為反向時間順序，因此最近引入的鑑定會在清單中第一個顯示。
即將停用的鑑定	供您閱覽且排定於接下來 90 天內撤銷的所有鑑定。預設排序順序為按照時間先後順序，因此第一個即將停用的鑑定會在清單中第一個顯示。
我的鑑定	您所擁有的所有鑑定。
我最近建立的鑑定	您所擁有且於過去 30 天內建立的所有鑑定。
我最近修改的鑑定	您所擁有且於過去 30 天內更新的所有鑑定。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 **Oracle CRM On Demand** 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的鑑定

「最近修改的鑑定」區段會顯示最近修改的鑑定。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。

將區段加入到您的鑑定首頁

如果您的使用者角色具有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入到您的「鑑定首頁」：

- 所有鑑定
- 最近建立的鑑定

- 最近修改的鑑定
- 最近介紹的鑑定
- 即將停用的鑑定
- 我的鑑定
- 我最近建立的鑑定
- 我最近修改的鑑定

將區段加入到「鑑定首頁」

- 1 在「鑑定首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「鑑定首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來新增或移除區段，並整理頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理鑑定

若要管理鑑定，請執行下列任務：

- [將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯 \(頁數 438\)](#)
- [將鑑定與其他鑑定建立關聯 \(請參閱 \[建立鑑定與其他鑑定的關聯\]\(#\) 頁數 439\)](#)
- [記錄鑑定的認證需求 \(頁數 439\)](#)
- [使合作夥伴能看見鑑定 \(頁數 439\)](#)
- [要求鑑定 \(頁數 440\)](#)
- [更新鑑定要求記錄 \(頁數 440\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯

您可以將鑑定與一或多個產品、產品分類及解決方案建立關聯。如果鑑定只適用於一個產品或一個產品分類，請從「主要產品」或「主要產品分類」欄位中分別選取適當的值。但是，如果鑑定適用於一或多個方案 (不只一個產品或一個產品分類)，請遵循下列步驟。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定產品」、「鑑定產品分類」或「鑑定解決方案」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將鑑定與產品、產品分類或解決方案建立關聯

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定產品」、「鑑定產品分類」或「鑑定解決方案」區段中，按一下「新增」。

- 2 在編輯頁面上指定產品、產品分類或解決方案，然後按一下「儲存」。
- 3 重複上述步驟，直到完成所有關係的定義為止。

附註：無論鑑定是與一個或多個解決方案相關，請一律遵循上述步驟，將鑑定與解決方案建立關係。

建立鑑定與其他鑑定的關聯

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將某項鑑定與其他鑑定相關聯。某一鑑定可以是另一鑑定的先決條件、後續鑑定及取代鑑定 (可能是取代停用的鑑定)。

這項擷取的資訊僅供參考，主要是協助您向合作夥伴呈現所有可用鑑定及鑑定間相依關係的完整檢視。當授予鑑定時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中指定的關係需求。因此，例如持有鑑定 A 可能會被定義為授予鑑定 B 的先決條件；不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此先決條件，即使合作夥伴公司未持有鑑定 A，仍允許將鑑定 B 授予該合作夥伴公司。

附註：為了確定鑑定不會與自己相關，「相關鑑定」欄位不能與上階記錄的鑑定相同。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「相關鑑定」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

將鑑定與其他鑑定建立關聯

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您要與其他鑑定建立關聯的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「相關鑑定」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「相關鑑定編輯」頁面上，選取相關鑑定與關係類型，然後按一下「儲存」。

記錄鑑定的認證需求

鑑定是用來證明合作夥伴公司在交付產品或服務方面的能力或技能。您可以使用 Oracle CRM On Demand 來設定鑑定的認證需求。例如，您可能要求合作夥伴公司 10% 的員工必須持有適當的認證，且至少要有兩名員工持有該認證，才會將鑑定授予該公司。換句話說，如果在公司薪資名單中有 40 名技術員工，則必須至少有四名員工持有適當的認證。如果在公司薪資名單中只有 15 名員工，則仍然要有兩名員工持有適當的認證。

在授予鑑定時，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此區段中指定的認證需求。此資訊的擷取僅用於資訊目的，且主要是教育合作夥伴關於認證需求的事項。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定認證」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

記錄鑑定的認證需求

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您要記錄其認證需求的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定認證」區段中，按一下「新增」。
- 3 在「認證」選擇清單中，選取適當的認證。
- 4 如果您要定義必須擁有此認證的員工人數下限，則在「認證數目 (#)」欄位中輸入數目。
- 5 如果您要定義必須擁有此認證的員工百分比下限，則在「已認證員工百分比 (%)」欄位中輸入百分比。然後按一下「儲存」。

使合作夥伴能看見鑑定

鑑定不會自動對合作夥伴顯示。您可以將合作夥伴員工加入至團隊中，並建立該團隊與鑑定記錄的關聯，使他們能看見該鑑定。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定團隊」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

使合作夥伴能看見鑑定

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定團隊」區段中，按一下「新增使用者」。
- 2 在「鑑定團隊編輯」頁面上，針對您要對其顯示鑑定的每個合作夥伴，指定使用者名稱、團隊角色及記錄存取權。

附註：Oracle 建議您將「唯讀」權限授予合作夥伴員工團隊成員。

- 3 按一下「儲存」。

要求鑑定

如果您認為您的公司已符合鑑定需求，則可要求合作夥伴的鑑定。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定要求」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

要求鑑定

- 1 在「鑑定清單」頁面上，按一下您想要求的鑑定名稱。
- 2 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定要求」區段中，按一下「要求鑑定」。
- 3 在「鑑定要求編輯」頁面上，選取鑑定與合作夥伴，然後按一下「儲存」。

附註：合作夥伴公司可能會因現有鑑定已過期或上次要求遭到拒絕而需要多次要求相同鑑定。因此，只要要求日期不同，Oracle CRM On Demand 皆允許多次要求相同合作夥伴公司的相同鑑定。

更新鑑定要求記錄

僅具有適當存取權的使用者才能更新鑑定要求記錄。根據預設，只有品牌負責人角色 (例如通路經理) 才可更新要求記錄的「狀態」欄位。品牌負責人角色與合作夥伴角色可更新所有其他欄位。

您的公司管理員可視需要修改預設存取權限。

開始之前。

公司管理員必須已在詳細資料頁面上顯示「鑑定要求」的相關資訊區段以供使用。如果詳細資料頁面上未顯示相關資訊區段，則按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增為顯示的相關資訊區段。

若要更新鑑定要求記錄：

- 1 在「鑑定詳細資料」頁面上的「鑑定要求」區段中，針對您要修改的要求記錄按一下「編輯」連結。
- 2 視需要修改欄位。
- 3 按一下「儲存」。

附註：「鑑定狀態」欄位的預設允許值為「已要求」、「已授予」及「已拒絕」。不過，此清單完全可供設定，您的公司管理員可以加以修改使其符合您的業務需求。

鑑定欄位

您可以使用「鑑定編輯」頁面來加入鑑定或更新現有鑑定的詳細資料。「鑑定編輯」頁面會顯示鑑定的完整欄位集。

提示：您也可以在「鑑定清單」頁面與「鑑定詳細資料」頁面上編輯鑑定。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。管理員甚至可新增其他欄位以作為鑑定的一部份。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要資訊區段	
名稱	鑑定的名稱。此欄位有區分大小寫，請確實依照您公司所設定的縮寫、大小寫等命名慣例，以避免鑑定名稱重複。這是必要欄位。
類型	您想用於此鑑定的鑑定類型。
狀態	鑑定的狀態，例如「已計劃」或「可鑑定」。您的管理員可修改狀態的可能值，您可能看到一組與此處所提不相同的值。此為必要欄位。
可用起始日期	可開始使用鑑定的日期。如果指定這個欄位，就會決定這個鑑定是否要顯示在鑑定首頁的「最近介紹的鑑定」清單上顯示。
鑑定 ID	鑑定的內部識別碼。通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 不會強制要求此唯一屬性。
主要產品類別	合作夥伴公司要順利取得鑑定時所認證的主要產品分類名稱。唯有在鑑定著重於單一產品分類時，才使用這個欄位。如果鑑定同時適用於數個產品分類，請將此欄位保持空白，並改為使用「鑑定產品分類」相關項目區段。
主要產品	合作夥伴公司要順利取得鑑定時所認證的主要產品名稱。唯有在鑑定著重於單一產品時，才使用這個欄位。如果鑑定同時適用於數個產品，請將此欄位保持空白，並改為使用「鑑定產品」相關項目區段。
可用截止日期	在此日期後便不再提供鑑定的日期。如果指定此欄位，就會決定此認證是否要顯示在鑑定首頁上的「即將停用的鑑定」清單上顯示。
鑑定詳細資料區段	
有效性 (月數)	將認證授予合作夥伴公司後鑑定有效時間的長度，以月數計。
可更新	表示您是否可更新已授予合作夥伴公司的鑑定。
網站	包含其他鑑定相關資訊的網頁 URL。如果已在 Oracle CRM On Demand 之外的應用程式儲存與維護鑑定資訊，便可使用「網站」欄位。
幣別	費用所採用的幣別。
鑑定費用	授予鑑定所收取的費用。

欄位	描述
付款選項	您支付鑑定費用的方式，例如信用卡或支票。這是單一值欄位。但也允許使用多種付款選項，例如：「支票或信用卡」、「現金或信用卡」等等。
聯絡人資訊區段	
聯絡人	針對鑑定選取主要聯絡人。如果聯絡人已是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人，請使用這個欄位。
聯絡人：名字	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人名字。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：姓氏	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人姓氏。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：客戶	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人客戶名稱。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
聯絡人：電子郵件	在「聯絡人」欄位中選取的聯絡人電子郵件地址。此欄位是根據您在「聯絡人」欄位中所選取的值自動產生的。
名字	鑑定的聯絡人名字。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
姓氏	鑑定的聯絡人姓氏。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
公司	鑑定的聯絡人公司。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電子郵件	鑑定的聯絡人電子郵件。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
電話	鑑定的聯絡人電話號碼。只有當 Oracle CRM On Demand 中尚未定義聯絡人時，才使用這個欄位。
其他資訊	
負責人	鑑定記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
描述	與鑑定記錄相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

鑑定要求欄位

使用「鑑定要求」頁面來要求鑑定。「鑑定要求」頁面會顯示一組完整的鑑定要求欄位。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要要求資訊	
鑑定	要求的鑑定名稱。這是必要欄位。
目標	要求鑑定的目標 (如果有的話)。
要求日期	要求鑑定的日期。建立時預設為目前系統日期，但建立後可以修改。
鑑定編號	鑑定編號通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 並未強制唯一性。
可更新	指出授予的鑑定是否可換新。
合作夥伴	要求鑑定的合作夥伴公司名稱。這是必要欄位。
鑑定日期	將鑑定授予合作夥伴公司的日期。
鑑定狀態	鑑定要求的目前狀態。
到期日	所授予的鑑定到期日期。
其他資訊	
負責人	鑑定要求記錄的目前負責人。
描述	與合作夥伴方案相關的詳細資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

9

生命科學

Oracle CRM On Demand 提供生命科學資訊的各種記錄類型，並可管理醫藥品銷售流程。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供下列頁標：

事件。使用這些頁面可管理事件 (例如教育活動或客戶事件) 與事件的受邀者。

聯絡人州執照。使用這些頁面可記錄州執照 (或其他轄區) 的詳細資料以執行醫療業務，並驗證銷售代表所發送樣品的簽章。

存貨期間。使用這些頁面可組織銷售人力，以計劃與評估分析指標 (例如執行期中稽核計數、期末稽核計數與調節)。

樣品交易。使用這些頁面可建立、更新與追蹤不同類型的樣品交易 (移轉、確認、調整與支付，或發送樣品交易) 與相關聯的交易項目。

配置。使用這些頁面可將樣品配置給一般使用者，並追蹤樣品產品的數量，以及樣品產品可供散發的期間。

樣品批號。使用這些頁面可追蹤樣品產品的批號。

樣品免責聲明。使用這些頁面可建立、更新與追蹤樣品產品的免責聲明。

訊息傳送計畫。使用這些頁面可管理訊息傳送計劃 (使用個人電腦或平板電腦遞送給銷售使用者的簡報)。

訊息傳送計畫項目。使用這些頁面可指定構成訊息傳送計劃的項目。

訊息傳送計劃項目關係。使用這些頁面可指定簡報項目，以提供選擇性資訊來支援主要的訊息傳送計劃項目。

封鎖的產品。使用這些頁面來指定對於特定使用者封鎖的特定產品。

醫療照顧專員聯絡人分配。使用這些頁面來建立、更新及刪除與醫療保健專業人員相關聯的配置。

生命科學流程

您可以使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 執行下列任務：

追蹤事件

您可使用「事件」頁面以計畫與追蹤事件 (例如教育活動)。事件可以是簡單的活動，如客戶辦公室內舉辦的午餐討論會，或者是複雜的活動，如系列研討會或公司的全國性銷售會議。如需計畫與追蹤事件的詳細資訊，請參閱[事件 \(頁數 447\)](#)。

業務計畫

「業務計畫」頁面是藥品產業的業務計畫作業基礎。您可以設定客戶、聯絡人與產品的宗旨與目標，並將這些宗旨與目標連結至長期策略計畫、短期目標、階層客戶計畫、主要意見領導人計畫，或品牌計畫。如需管理業務計畫的詳細資訊，請參閱[業務計畫 \(頁數 315\)](#)。

擷取聯絡人與客戶詳細資料並計畫銷售電訪

您可以使用「聯絡人詳細資料」與「客戶詳細資料」頁面的電話活動部分，擷取並儲存更詳細的銷售電訪相關資訊，這些頁面會提供電話活動清單，並顯示聯絡人或客戶的通話歷史記錄。如需使用「聯絡人」頁面的詳細資訊，請參閱[聯絡人 \(頁數 242\)](#)。如需使用「客戶」頁面的詳細資訊，請參閱[客戶 \(頁數 223\)](#)與[使用活動清單 \(頁數 170\)](#)。

計畫銷售電訪

銷售代表可藉由檢閱相關的聯絡人與客戶關係來執行通話前計畫任務，也可以檢閱聯絡人的最佳電訪時間，以及聯絡人有效的醫事執照。此計畫可讓銷售代表決定以下事項：

- 要說明的產品
- 要發送多少個樣品或促銷項目
- 要擷取誰的簽名以完成銷售電訪

如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)、[追蹤最佳電訪時間 \(頁數 254\)](#)、[聯絡人執照 \(頁數 453\)](#)，以及[大量電訪計畫 \(頁數 179\)](#)。

擷取客戶資訊以符合管理準則

您可以擷取以下的客戶訪談相關資訊：

- 詳述產品
- 發送給客戶的樣品
- 客戶申請的樣品
- 發送給客戶的促銷或教育項目
- 討論的訊息傳送計畫
- 訊息回應
- 擷取的顧客簽名

一般需要此資訊，才能符合美國食品與藥物管理局 (FDA) 和其他國家類似機構的規定。您可以在聯絡人詳細資料記錄的「聯絡人活動清單頁面」中儲存此資訊。如需「活動」頁面的詳細資訊，請參閱下列內容：

- [行事曆與活動 \(頁數 159\)](#)
- [使用活動清單 \(頁數 170\)](#)
- [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)

管理樣品

樣品管理員可以執行商務程序，例如建立存貨期間、配置記錄，以及銷售代表的樣品存貨記錄。銷售代表可依照樣品管理員的要求建立存貨稽核報表，也可以關閉或調節存貨期間。此外，銷售代表可調整存貨、將樣品轉入與轉出，以及發送樣品 (這可建立支付交易)。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱[管理樣品 \(頁數 455\)](#)。

管理顧客簡報

銷售與行銷組織可管理其多媒體或圖形檔案內容、建立傳訊計畫，並將這些傳訊計畫散發給外勤銷售人力。接著銷售組織可將量身打造的簡報遞送給客戶，同時自動擷取與客戶回應相關的分析指標。這些分析指標會傳送給行銷組織進行分析。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可以與離線用戶端應用程式搭配使用。需要有用戶端才能對客戶進行簡報，以及擷取客戶回應的分析指標。若要管理簡報內容與傳訊計畫，請使用「個人化內容遞送」(PCD)，這是一種銷售簡報軟體。如需 PCD 的詳細資訊，請參閱[個人化內容遞送 \(頁數 521\)](#)。

管理分析

製藥公司的銷售代表、行銷組織、管理團隊或行政團隊可在「分析」內建立詳細的分析報表。「電訪歷史記錄」、「事件」與 PCD 皆有分析元件，可讓您在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的這些區域中管理分析。如需有關使用「分析」的詳細資訊，請參閱[分析入門 \(頁數 697\)](#)。

建立整合事件與工作流程規則

下列生命科學記錄類型與生命科學相關記錄類型支援「整合事件」：

- 活動
- 業務計畫

- 宣傳活動
- 聯絡人州駕照
- 事件
- 資金
- 資金要求
- 醫療照顧專員聯絡人分配
- 存貨期間
- MDF 要求
- 訊息傳送計畫
- 目標
- 訂單
- 樣品存貨
- 樣品批號
- 樣品要求
- 樣品要求項目
- 樣品交易
- 交易項目

如需有關整合事件與工作流程規則的詳細資訊，請參閱[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)與[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

執行活動評估問卷

如果您的公司管理員已設定「活動評估」問卷底稿，則您可執行客戶或聯絡人之任務、約會、電訪或計畫電訪的評估。如需有關評估的詳細資訊，請參閱[設定評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)與[使用活動評估問卷底稿 \(頁數 191\)](#)。

將工作簿加入生命科學記錄類型

下列生命科學記錄類型與生命科學相關記錄類型支援「工作簿」：

- 分配
- 業務計畫
- 事件
- 醫療照顧專員聯絡人分配
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 目標
- 樣品批號
- 樣品交易

您可以決定在每種記錄類型的「工作簿」選取器中，使用者依預設可看見的工作簿。如需詳細資訊，請參閱設定使用者依據記錄類型的預設工作簿 (請參閱[設定使用者的依記錄類型預設工作簿](#) 頁數 1178)。如需有關一般工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)。

事件

使用「事件」頁面以計劃與追蹤事件，例如教育研討會、座談會或酬賓活動。事件可以是簡單的活動，如客戶辦公室內舉辦的午餐討論會，或者是複雜的活動，如研討會系列或全國性的銷售會議。

備註：雖然「事件」與相關受邀者記錄類型會透過 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 進行整合，您仍可要求 Oracle CRM On Demand Customer Care 為貴公司進行設定 (即使公司並未使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 亦然)。您的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤事件，則您的設定中可能會排除「事件」頁標。

使用事件首頁

「事件首頁」是管理事件的起點。

備註：您的公司管理員可以自訂「事件首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立事件

在「最近檢視的事件」區段中按一下「新增」按鈕，即可建立事件。如需更多資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[事件欄位 \(頁數 451\)](#)。

使用事件清單

「事件清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將說明事件的標準清單。

事件清單	篩選
所有事件	所有活動，依活動名稱的字母順序排序
本月所有活動	狀態 = 有效、進行中或已計劃的活動而且「開始日期」在目前月份之中的活動。
所有目前的事件	符合下列條件的活動： ■ 狀態 = 有效、進行中或已計劃 ■ 「開始日期」的範圍在今天之前 30 天至今天之後 60 天之間。
最近建立的事件	所有活動，依建立日期排序
最近修改的事件	所有活動，依修改日期排序
我的事件	「負責人」欄位中有您的姓名的活動

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的事件

「我最近修改的事件」區段會顯示您最近修改的事件。

檢視事件相關任務

「醫護教育相關活動」區段會顯示指派給您的活動，依到期日，再依優先順序排序。也會顯示下列資訊：

- **到期日。**您或您的經理所設定的活動到期日期。
- **箭頭。**您或經理所設定的任務優先次序，例如「1- 高」、「2- 中」或「3- 低」。任務優先次序是以箭頭表示：向上指的紅色箭頭表示高優先次序，沒有箭頭則表示中優先次序，而向下指的綠色箭頭表示低優先次序。

備註：如果您的公司管理員變更「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位顯示箭頭，除非您的公司管理員使用下列格式：1-*標籤*、2-*標籤* 或者 3-*標籤*，*標籤* 是您的公司管理員為任務優先順序命名的名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-*標籤* 顯示箭頭，在 2-*標籤* 不顯示箭頭、在 3-*標籤* 顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例

如，Oracle CRM On Demand 在 *I-我的最高* 值顯示向上箭頭，但在 *我的最高* 值未顯示任何箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您公司管理員新增至「優先順序」欄位選擇清單的自訂值，不會顯示任何箭頭。如需有關變更選擇清單預設值 (例如「優先順序」欄位) 的詳細資訊，請參閱 [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

- **主旨**。任務的標題。按一下連結即可檢閱任務。
- **事件**。與任務相關聯的事件。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至您的事件首頁

如果您的使用者角色擁有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「事件首頁」：

- 事件相關任務
- 最近建立的事件
- 最近修改的事件
- 我最近建立的事件
- 我最近修改的事件
- 一個或多個報表區段 (公司管理員可設定報表區段顯示於「事件首頁」)。

將區段加入至「事件首頁」

- 1 在「事件首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「事件首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需相關事件資訊，請參閱下列主題：

- [事件 \(頁數 447\)](#)
- [管理事件 \(頁數 449\)](#)
- [事件欄位 \(頁數 451\)](#)

管理事件

如需有關管理事件與受邀者的資訊，請參閱：

- [追蹤事件受邀者 \(頁數 450\)](#)
- [關於事件與約會同步化 \(頁數 191\)](#)

備註：「事件」功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供您的公司使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用記錄 \(頁數 42\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需相關事件資訊，請參閱下列主題：

- [事件 \(頁數 447\)](#)
- [事件欄位 \(頁數 451\)](#)
- [使用事件首頁 \(頁數 448\)](#)

追蹤事件受邀者

您可以對受邀者採取下列動作：

- 例如，依簽名來追蹤活動的受邀者，以確認受邀者出席貿易展活動，並儲存有關活動邀請的意見回饋。您也可以選擇將潛在客戶、機會或客戶記錄視為活動的相關資訊項目。
- 將不限數目的受邀者新增至活動。不過，您一次可新增的最多受邀者人數為 145。亦即，您可以新增無限制的受邀者人數，但要以最多 145 個人的群組方式新增。
- 從「活動詳細資料」頁面中，將單一受邀者或多位受邀者新增至活動。您也可以從「聯絡人詳細資料」頁面中，將單一聯絡人新增為活動的受邀者。

追蹤活動受邀者(從「活動」記錄中)

- 1 選取「事件」記錄。
如需有關選取事件的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「事件詳細資料」頁面上，捲動至「受邀者」區段。
備註：若要將「受邀者」區段新增至「詳細資料」頁面版面配置，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。
- 3 在「受邀者」標題列中，執行下列其中一項作業以新增受邀者：
 - 按一下「新建」，一次新增一個「受邀者」至活動。
 - 按一下「新增」，一次最多新增五個「受邀者」至活動。
 - 按一下「新增」，一次新增五個以上的「受邀者」至活動。

附註：如果您計劃使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式中的「事件」記錄，請不要按一下「新增清單」來新增受邀者，因為此記錄類型不支援同步處理所需的修改追蹤。請改按一下「新增」或「新建」。按一下「新增」或「新建」會開啟不同的「受邀者詳細資料」頁面，可讓您更新單筆「受邀者」記錄或一次更新最多五筆「受邀者」記錄。按一下「新增清單」會開啟「聯絡人搜尋」視窗，可讓您一次選取五個以上的聯絡人作為受邀者。

- 4 如果您已按一下「新建」或「新增」，請完成或更新下列「受邀者詳細資料」頁面上的資訊：
 - a 在「聯絡人名稱」欄位中，按一下「查尋」圖示以選取現有聯絡人，並新增為受邀者。(此為必要欄位)。事件名稱會預設為「事件詳細資料」頁面中的事件名稱。
 - b 在「受邀者狀態」欄位中，從下拉式清單中選取受邀者狀態。預設狀態設為「待處理」。(此為必要欄位)。
 - c 視需要新增「階段作業詳細資料」與「備註」欄位的資訊。
 - d 儲存「受邀者」記錄。

備註：視您按一下「受邀者」標題列中的「新建」或「新增」而定，您可以開啟不同的「受邀者詳細資料」頁面，可讓您更新單筆「受邀者」記錄或一次更新多筆「受邀者」記錄。

- 5 如果您已按一下「新增清單」，則在「聯絡人搜尋」視窗中選取所有您要新增作為受邀者的聯絡人，且在完成選取後按一下「確定」。

備註：您可以使用「工作簿」來篩選搜尋，並可依客戶名稱、聯絡人類型、姓氏及名字進行搜尋。您也可以按一下「新建」，從「搜尋」視窗中新增聯絡人。如果您必須為已建立之「受邀者」記錄更新任何「受邀者」欄位的預設值，請在「事件詳細資料」頁面上使用內嵌編輯，或使用「受邀者詳細資料」頁面進行編輯。

- 6 在「事件詳細資料」頁面上，視需要更新欄位。

如需「事件」欄位的資訊，請參閱[事件欄位 \(頁數 451\)](#)。

- 7 例如，若活動的受邀者必須提供簽名來確認他們的活動出席，且若管理員已在「受邀者」頁面版面配置上設定「簽名狀態」欄位，您便可檢查每個受邀者記錄中的此欄位狀態。

取得簽名後，外部應用程式 (如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales) 便會透過 Web 服務來驗證與設定「簽名狀態」欄位。設定完此欄位後，您便無法使用 Oracle CRM On Demand UI 加以清除。若要檢視簽名的其他詳細資料，如聯絡人名稱或簽名擷取的日期與時間，您必須檢視受邀者對應聯絡人記錄的相關簽名項目記錄。

- 8 若管理員已設定潛在客戶、機會或客戶記錄作為相關資訊項目，您便可按一下「新增」來加入設為活動目標的客戶、潛在客戶或機會。

您可以視需要按一下「編輯」下拉式功能表中的「刪除」連結，來移除位於相關資訊項目區段中的任何客戶、潛在客戶或機會。您也可以按一下記錄層級功能表中的「檢視」，檢視受邀者和潛在客戶記錄。

備註：您無法在相關資訊項目區段中建立新的客戶、潛在客戶或機會。管理員也可以將活動記錄設定為客戶、潛在客戶或機會記錄的相關資訊項目，以便您可以檢視客戶、潛在客戶或機會參與的所有活動。

- 9 儲存「事件」記錄。

- 10 (選擇性) 對於任何「事件」記錄，您可以從「受邀者詳細資料」頁面建立新的受邀者記錄，如下所示：

- a 在「事件」記錄中，移至「受邀者」區段，並從「受邀者」記錄的下拉式清單中選取「檢視」。
- b 在「受邀者詳細資料」頁面上，按一下「新建」並完成新「受邀者」記錄的欄位。
- c 按一下「儲存」，儲存新受邀者記錄。

Oracle CRM On Demand 會讓您返回「受邀者」區段中所列第一位受邀者的「詳細資料」頁面。若要檢視您建立的新受邀者記錄，請返回「事件詳細資料」頁面。新建立的受邀者記錄會列在「受邀者」區段中。

追蹤活動受邀者 (從「聯絡人」記錄中)

- 1 選取「聯絡人」記錄。

如需有關選取聯絡人的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面上，捲動至「活動」區段。

備註：若要將「活動」區段新增至「詳細資料」頁面版面配置，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。

- 3 在「活動」標題列上，按一下「新增」以將單一受邀者新增至活動。

在「受邀者」編輯頁面中，聯絡人姓名會預設為「聯絡人詳細資料」頁面中的聯絡人。

- 4 在「受邀者狀態」欄位中，從下拉式清單中選取受邀者狀態。(此為必要欄位)。

預設狀態設為「待處理」。

- 5 使用「活動」查尋選取器來選擇受邀者的活動。(此為必要欄位)。

- 6 視需要新增「階段作業詳細資料」與「備註」欄位的資訊。

- 7 儲存「受邀者」記錄。

Oracle CRM On Demand 會在「活動詳細資料」頁面上的「受邀者」區段底下列出聯絡人作為受邀者，並在「聯絡人詳細資料」頁面上的「活動」區段底下列出活動。

事件欄位

使用「事件編輯」頁面，新增事件或更新現有事件的詳細資訊。「事件編輯」頁面會顯示可供事件使用的一組完整欄位。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
事件詳細資料	
名稱	活動的名稱，限制為 150 個字元。預設為必要欄位。
地點	限制為 100 個字元。
開始日期	預設為目前的日期和時間。預設為必要欄位。
結束日期	預設為比目前的日期和時間晚一個小時。預設為必要欄位。
確認日期	將有關活動的確認發送給受邀者的目標日期。
狀態	事件狀態。預設值為「有效」、「已取消」、「已完成」、「進行中」、「無效」和「已計畫」。
類型	事件類型。限制為 30 個字元。預設值為「CD_ROM 簡報」、「大會」、「醫院展示」、「期刊研討會」、「午餐討論會」、「會議」、「系列活動」、「研討會」、「座談會」、「商展」和「交易」。
預算	您所指定幣別的預算金額。預設值設定為「系統」幣別。您的管理員會使用「活動幣別」欄位來設定幣別。若您想使用此欄位，貴公司須將其新增至事件頁面版面配置。如需有關將欄位新增至頁面版面配置的資訊，請參閱 自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086) 。
參與人數限制	允許參與此活動的受邀者人數限制。
產品	您要在活動中特別強調的產品。您可以選取產品或產品類別，但不能同時選取兩者。若要新增產品，您的公司管理員可以導覽到「管理」，然後按一下「內容管理」。
產品類別	您要在活動中特別強調的產品類別。您可以選取產品或產品類別，但不能同時選取兩者。若要新增產品類別，您的公司管理員可以導覽到「管理」，然後按一下「內容管理」。
CME 學分	此活動的進修醫護教育 (CME) 學分數。 備註： 管理員可使用較為常見的名稱 (如 CE Credit，即進修教育學分) 自訂此欄位。
其他資訊	
負責人	「事件」記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。

欄位	描述
	視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
負責人全名	「事件」記錄的負責人。
事件目標	限制為 500 個字元。預設為必要欄位。
描述	限制為 250 個字元。
階段作業詳細資料	階段作業詳細資料。限制為 500 個字元。
負責人全名	「事件」記錄的負責人。
已修改	日期與上次修改此事件的使用者。

相關資訊

如需相關事件資訊，請參閱下列主題：

- [事件 \(頁數 447\)](#)
- [使用事件首頁 \(頁數 448\)](#)
- [管理事件 \(頁數 449\)](#)

聯絡人州執照

使用「聯絡人州別授權」頁面來建立、更新與追蹤聯絡人的聯絡人州別授權。

*聯絡人州別授權*會記錄行醫的州別授權 (或其他轄區) 詳細資料。這是用來驗證業務代表 (例如，製藥業務代表) 向聯絡人 (例如，醫師) 所投樣本的簽名。醫師在每一州中只有一個有效生效授權。在特定轄區的執業授權可換新。如果是在美國以外執業，則不需要填寫「州」欄位。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤「聯絡人狀態授權」資訊，則您的設定中可能會排除「聯絡人狀態授權」頁標。

使用聯絡人州執照首頁

「聯絡人州執照首頁」是管理聯絡人州執照記錄的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「聯絡人州執照首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立聯絡人州執照

您可以按一下「最近修改的聯絡人州執照」區段中的「新建」按鈕建立新的聯絡人州執照。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[聯絡人州執照欄位 \(頁數 455\)](#)。

使用聯絡人州執照清單

「聯絡人州執照清單」區段會顯示一些篩選後的清單，篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。

下表說明聯絡人州執照的標準清單。

聯絡人州執照清單	篩選
所有聯絡人州執照	所有您要看見的聯絡人州執照，無論聯絡人州執照的負責人為何。
最近修改的聯絡人州執照	「負責人」欄位中有您名稱的所有聯絡人州執照，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的聯絡人州執照

「最近修改的聯絡人州執照」區段會顯示您最近檢視的「聯絡人州執照」。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至聯絡人州執照首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「聯絡人州執照首頁」：

- 最近建立的聯絡人州執照
- 最近修改的聯絡人州執照
- 我最近建立的聯絡人州執照
- 我最近修改的聯絡人州執照
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「聯絡人州執照首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段至聯絡人州執照首頁

- 1 在「聯絡人州執照首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「聯絡人州執照首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

管理聯絡人州執照

如需管理聯絡人州執照的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

請參閱以下主題以取得相關的聯絡人州執照資訊：

- [聯絡人州執照 \(頁數 453\)](#)
- [使用聯絡人州執照首頁 \(頁數 453\)](#)
- [聯絡人州執照欄位 \(頁數 455\)](#)

聯絡人州執照欄位

使用「聯絡人州執照編輯」頁面可新增聯絡人州執照，或更新現有聯絡人州執照的詳細資料。「聯絡人州執照編輯」頁面會顯示聯絡人州執照的完整欄位集。

提示：您也可以在「聯絡人州執照清單」頁面和「聯絡人州執照詳細資料」頁面上編輯聯絡人州執照。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以各種不同方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱，因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些聯絡人州執照欄位的詳細資訊。

欄位	描述
聯絡人	此州執照記錄的聯絡人，通常是醫師或藥商代表。按一下「查閱」圖示可選擇聯絡人(必要)。
駕照號碼	聯絡人的執照號碼，例如 PS4231732(必要)。
州/省	與執照號碼相關聯的美國州或轄區。請使用選擇清單選擇州，例如 <i>NJ</i> 代表紐澤西。 附註： 如果您的轄區在美國境外，則「州」欄位非必要。
到期日	執照到期的日期 (MM/DD/YYYY)，例如 10/31/2009。請使用行事曆圖示選取到期日。
狀態	執照的狀態可以是「有效」或「無效」， 有效。 州執照驗證完畢後，將此欄位設為「有效」。 無效。 不再需要州執照時，將此欄位設為「無效」。

相關資訊

如需聯絡人州執照的相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人州執照 \(頁數 453\)](#)
- [使用聯絡人州執照首頁 \(頁數 453\)](#)
- [管理聯絡人州執照 \(頁數 454\)](#)
- [設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限 \(請參閱 \[設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限\]\(#\) 頁數 1617\)](#)

管理樣品

大多數的大藥廠在定期的外勤銷售活動中，會提供給醫療保健專業人員一些免費的樣品，在美國，樣品的散發受到美國食品與藥物管理局 (FDA) 的管制，且每年必須至少調節一次。本主題將說明如何使用「Oracle CRM On Demand 樣品管理」來管理與維護樣品與促銷項目的電子存貨，管理員可以設定與維護樣品存貨、監視樣品的分配、移轉、收貨、差異、調整與存貨計數。一般使用者可使用 **Oracle CRM On Demand** 的樣品管理來追蹤樣品庫存的電子存貨、建立樣品移轉、確認樣品移轉的領收，並為了調節的目的來調整存貨餘額。

Oracle CRM On Demand 的樣品管理允許樣品管理員與銷售代表針對組織的每一層級測量與監視樣品發送。如需有關樣品管理員與一般使用者任務之間差異的詳細資訊，請參閱下列主題。

管理樣品案例

本主題會以一個範例來說明樣品管理員與銷售代表 (一般使用者) 執行的流程，他們會將樣品散發給醫療保健專業人員。您的公司可以依照其業務需求遵循不同的流程進行。

一家製藥公司有新的產品上市，為了設定樣品存貨，樣品管理員將產品新增到資料庫、與任何批號產生關聯，並將樣品移轉給外勤的經理與銷售代表。接著銷售代表會拜訪其銷售地區的醫師，並發送新的樣品。一個月過後，總部要求每位銷售代表調節其存貨。銷售代表會先提供每筆存貨記錄的最後計數，這樣又開始一個新的存貨期間。這些銷售代表明白在執行調節時，存貨中有會一些差異。在進行比要的調整後，銷售代表會執行成功調節，並將存貨標示為「已完成」與「已調節」。

在此案例中，樣品管理員負責其公司的樣品存貨，並確定存貨符合管理規則與準則。在這個角色中，他們負責建立主要樣品存貨，並將樣品移轉給每個一般使用者。當一般使用者收到出貨後，會提交存貨的收據或回條。Oracle CRM On Demand 會自動將收到的樣品輸入到其存貨計數。

在此案例中，銷售代表、銷售代表的經理及樣品管理員會監視出貨數量與收貨數量之間的差異。

管理員程序

樣品管理員需要有 Oracle CRM On Demand 樣品管理的管理職責，以執行下列任務：

- 將樣品定義為產品，並將它們新增到 Oracle CRM On Demand 資料庫。如需有關設定您公司產品的詳細資訊，請參閱[內容管理 \(頁數 1595\)](#)。
- 如果您的組織使用批號追蹤樣品，則需定義批號，並將批號與樣品產品產生關聯。如需詳細資訊，請參閱[樣品批號 \(頁數 506\)](#)。
- 設定樣品存貨。樣品存貨中的每筆記錄會將已分類為符合樣品發送處理資格的产品資訊提供給銷售代表。如需詳細資訊，請參閱[樣品存貨 \(頁數 463\)](#)。
- 設定分配，並將樣品分配給銷售代表。分配記錄決定了將樣品產品提供給銷售代表，讓他們在進行樣品發送電訪時可將樣品產品散發給診所、醫院或醫師聯絡人的時間期間。分配記錄也會定義與樣品相關聯的限制 (例如，允許在一通電訪中發送的樣品數上限)。如需詳細資訊，請參閱[分配 \(請參閱 配置 頁數 500\)](#)。
如果您的樣品管理架構支援封鎖特定醫療保健專業人員 (HCP) 的產品，或支援限制供應醫療保健專業人員特定產品的數量，則請參閱 [HCP 聯絡人分配 \(請參閱 醫療照顧專員聯絡人分配 頁數 503\)](#)或[封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)，以取得分配的詳細資訊。
- 設定存貨期間，在這段定義的期間內會追蹤樣品或促銷項目的移動狀況。管理員與銷售代表會在存貨期間內執行所有的期初計數、期中稽核計數、期末稽核計數、報告與調節。如需詳細資訊，請參閱[存貨期間 \(頁數 457\)](#)。
- 將樣品移轉給外勤的一般使用者。如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)。
- 監視樣品活動。可監視的活動包括樣品發送、員工與總部之間的樣品移轉、使用者存貨計數，以及存貨調整。如需詳細資訊，請參閱[監視樣品活動 \(頁數 493\)](#)。
- 檢查電子簽名。電子簽名是由銷售代表擷取，並儲存在 Oracle CRM On Demand 資料庫中。如需有關簽名的詳細資訊，請參閱[檢查電子簽名 \(頁數 491\)](#)。

一般使用者程序

一般使用者是指銷售代表，他們會將樣品散發給醫療保健專業人員，並執行下列任務：

- 確認收到樣品存貨 (亦即樣品移轉)。如需更多資訊，請參閱[確認收到樣品存貨 \(頁數 465\)](#)。
- 將樣品移轉給一般使用者，或退回到總部。銷售代表之間可交換樣品，並可將樣品 (例如過期的樣品) 退回到總部。如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)。
- 在銷售代表拜訪客戶期間發送樣品。如需詳細資訊，請參閱[銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)。
- 擷取已發送樣品的電子簽名。由銷售代表擷取的電子簽名會上傳至 Oracle CRM On Demand 資料庫。如需更多有關簽名的資訊，請參閱[關於電子簽名 \(頁數 490\)](#)。
- 視需要執行期中存貨計數。如需詳細資訊，請參閱[要求臨時存貨盤點 \(頁數 461\)](#)。
- 視需要關閉存貨期間。如需詳細資訊，請參閱[關閉存貨期間 \(請參閱 結束存貨期間 頁數 461\)](#)。
- 透過執行存貨調整並提交其他交易，來說明存貨記錄中的任何差異。如需詳細資訊，請參閱[調整樣品交易 \(頁數 473\)](#)、[建立遺失與招領樣品交易 \(請參閱 建立失物招領樣品交易 頁數 475\)](#)、[檢視支付交易 \(頁數 475\)](#)。
- 視需要調節存貨。如需詳細資訊，請參閱[調節存貨流程 \(頁數 465\)](#)。

管理樣品需求

下列需求適用於管理員與一般使用者：

- **管理員**。管理員必須先定義產品，您才能在 Oracle CRM On Demand 中管理樣品。如需有關設定您公司產品的詳細資訊，請參閱[內容管理 \(頁數 1595\)](#)。
- **一般使用者**。一般使用者必須先有與樣品相關聯的分配記錄，且必須確認收到樣品，才能發送樣品。如需有關分配與確認的詳細資訊，請參閱[分配 \(請參閱 配置 頁數 500\)](#)與[確認收到樣品存貨 \(頁數 465\)](#)。

此外，若要管理樣品，管理員與一般使用者的角色必須具有「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。如需有關檢查電子簽名所需之使用者角色與存取權資料檔設定的資訊，請參閱[檢查電子簽名 \(頁數 491\)](#)。

存貨期間

使用「存貨期間」頁面來建立、更新並追蹤存貨期間。*存貨期間*是樣品或促銷項目的所有移動 (樣品發送、收貨、移轉與存貨調整) 之內可加以追蹤的已定義期間。存貨期間是由樣品管理員針對客戶公司而加以定義。它是用來透過計劃與評估分析指標來組織銷售力。

樣品管理員與銷售代表會執行所有初始盤點、臨時稽核盤點、最終稽核盤點與存貨期間內的調節：

- **初始盤點**。初始盤點是銷售代表在收到新存貨時執行的作業。銷售代表必須對所有收到並確認已歸其所有的項目之樣品進行實際盤點。如需更多資訊，請參閱[確認收到樣品存貨 \(頁數 465\)](#)。
- **臨時稽核盤點**。樣品管理員可以隨時要求臨時稽核盤點，此為盤點存貨並報告存貨狀況的要求。臨時稽核盤點通常是針對已發生潛在詐欺活動，或似乎在追蹤存貨上有程序問題的狀況所執行的特例稽核。其功能為樣品管理員的檢查站。如需詳細資訊，請參閱[要求臨時存貨盤點 \(頁數 461\)](#)。
- **最終稽核盤點**。樣品管理員要求最終稽核盤點。在此例中，存貨期間即將結束，所有的樣品均必須入帳。銷售代表必須盤點並記錄每項樣品的最終實際盤點，並提交最終稽核報表。若要建立稽核報表，銷售代表可以前往「存貨稽核報表首頁」，並建立新的存貨稽核報表。銷售代表也可以觸發最終稽核報表的自動建立作業，如需更多資訊，請參閱[結束存貨期間 \(頁數 461\)](#)。
- **調節**。當最終稽核盤點完成時，銷售代表必須調節存貨。針對此調節，內部樣品交易的追蹤會與最終實際盤點比較。任何差異均會加以記錄。若無差異存在，則調節成功，存貨期間也會標記為「已調節」。如需更多資訊，請參閱[更正實際與電子盤點差異 \(頁數 476\)](#)與[調節存貨期間 \(頁數 462\)](#)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤存貨期間資訊，則您的設定中很可能就會排除「存貨期間」頁標。

存貨期間類型

因為調節樣品存貨的頻率可頻繁如每月發生一次，所以「Oracle CRM On Demand 樣品管理」可允許您在樣品管理員要求您時即進行調節。如此一來即可提供三種存貨期間類型，以獲得最大的彈性。

下表說明存貨期間的類型。

存貨期間	描述
有效	目前期間。不會顯示結束日期，也不會進行調節。您可以輸入任何樣品交易類型，包含加入新產品。存貨盤點會隨之進行調整。
無效	過去、未調節期間。會顯示結束日期，但尚未調節。您可以輸入任何樣品交易類型，除進入存貨的新產品之外。存貨盤點會隨之影響。Oracle CRM On Demand 的預設組態會提供一個無效期間。
已調節	過去、無效期間。會顯示結束日期，並且已順利調節。您無法在此鎖定的存貨期間上執行交易。

Oracle CRM On Demand 中會針對樣品管理的預設組態提供三種未調節期間：一個有效期間和兩個無效期間。您可以擁有多個已調節存貨期間，但在任何時候只能讓一個有效的存貨期間開放。

使用存貨期間首頁

「存貨期間首頁」是管理存貨期間的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「存貨期間首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。若要使用存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立存貨期間

唯有公司的樣品管理員可以建立存貨期間。銷售代表無法建立存貨期間。樣品管理員會針對使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的每位銷售代表建立初始存貨期間。如需更多資訊，請參閱[建立使用者的存貨期間 \(頁數 1183\)](#)與[建立記錄 \(頁數 46\)](#)。

使用存貨期間清單

「存貨期間清單」區段會顯示一些篩選過的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述存貨期間的標準清單。

存貨期間清單	篩選
所有存貨期間	所有您看得見的存貨期間，不論存貨期間的負責人為何人。
最近修改的存貨期間	「負責人」欄位中有您名稱的所有存貨期間，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的存貨期間

「最近修改的存貨期間」區段會顯示最近修改的存貨期間。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

將區段加入您的存貨期間首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「存貨期間首頁」：

- 最近建立的存貨期間
- 最近修改的存貨期間
- 我最近建立的存貨期間
- 我最近修改的存貨期間
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「存貨期間首頁」上顯示的報表區段)。

將區段加入「存貨期間首頁」

- 1 在「存貨期間首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「存貨期間首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

相關資訊

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存貨期間 \(頁數 457\)](#)
- [存貨期間欄位 \(頁數 463\)](#)
- [管理存貨期間 \(頁數 459\)](#)

管理存貨期間

如需取得管理存貨期間的逐步程序，請參閱：

- [將樣品存貨加入存貨期間 \(頁數 459\)](#)
- [將樣品交易加入存貨期間 \(頁數 460\)](#)
- [將工作簿加入存貨期間 \(請參閱 \[將工作簿新增至存貨期間\]\(#\) 頁數 460\)](#)
- [建立存貨期間的存貨稽核報表 \(頁數 460\)](#)
- [要求臨時存貨盤點 \(頁數 461\)](#)
- [關閉存貨期間 \(請參閱 \[結束存貨期間\]\(#\) 頁數 461\)](#)
- [調節存貨期間 \(頁數 462\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存貨期間 \(頁數 457\)](#)
- [存貨期間欄位 \(頁數 463\)](#)
- [使用存貨期間首頁 \(頁數 458\)](#)

將樣品存貨加入存貨期間

樣品管理員會使用「樣品存貨編輯」頁面，將樣品存貨明細行項目加入銷售代表的存貨期間，或更新現有樣品存貨明細行項目的詳細資料。「樣品存貨編輯」頁面會顯示樣品存貨的完整欄位集。

銷售代表無法加入或刪除存貨期間內的樣品存貨明細行項目。然而，執行臨時與最終稽核盤點時，銷售代表必須編輯存貨期間內樣品存貨明細行項目中的「實際盤點」欄位。如需更多有關稽核盤點的資訊，請參閱[要求臨時存貨盤點 \(頁數 461\)](#)與[結束存貨期間 \(頁數 461\)](#)。

開始之前。若要將樣品存貨明細行項目加入存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品存貨明細行項目加入存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，逐層往下檢視到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「樣品存貨」區段中的「新建」。
- 3 在「樣品存貨編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。然後按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品存貨欄位 \(頁數 466\)](#)。

附註：若您正在加入少量的產品，此程序將相當合適。若要加入多筆存貨記錄，建議您建立匯入檔案 (由適當的存貨記錄組成)，然後請求您公司的管理員將資料載入存貨期間。

相關主題

如需樣品存貨相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品存貨 \(頁數 463\)](#)
- [管理樣品存貨 \(頁數 464\)](#)
- [樣品存貨欄位 \(頁數 466\)](#)

將樣品交易加入存貨期間

使用「樣品交易編輯」頁面，將樣品交易明細行項目加入存貨期間，或更新現有樣品交易明細行項目的詳細資料。「樣品交易編輯」頁面會顯示一組完整的樣品交易欄位。

開始之前。若要將樣品交易加入存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品交易加入存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，逐層往下檢視到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
 - 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「樣品交易」區段中的「新建」。
 - 3 在「樣品交易編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。按一下「儲存」。
- 如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。

相關資訊

如需樣品交易相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易 \(頁數 469\)](#)
- [使用樣品交易首頁 \(頁數 470\)](#)
- [管理樣品交易 \(頁數 471\)](#)
- [樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)

將工作簿新增至存貨期間

使用下列程序，將工作簿新增至有效存貨期間。當您將工作簿新增至有效存貨期間時，您就可以修改或移除該工作簿。此程序會假設該工作簿已顯示為「存貨期間」詳細資料頁面的相關項目。如需有關顯示相關項目的詳細資訊，請參閱自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083)。

若要將工作簿新增至存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，逐層往下檢視到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
 - 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下頁面之「工作簿」區段中的「新增」。
 - 3 在工作簿選取器中，選擇您要新增至存貨期間的工作簿，然後按一下「確定」。
- 如需有關書籍的詳細資訊，請參閱 [書籍管理](#) (請參閱 [工作簿管理](#) 頁數 1215)。
- 4 必要時，可按一下「關閉」按鈕以關閉存貨期間。
- 關閉存貨期間後，會產生存貨稽核報表並建立新的存貨期間。所有附加至已關閉存貨期間的樣品存貨與工作簿資訊都會複製到新的存貨期間與存貨稽核報表。如需詳細資訊，請參閱關閉存貨期間 (請參閱 [結束存貨期間](#) 頁數 461)。

建立存貨期間的存貨稽核報表

使用「存貨稽核報表編輯」頁面來建立存貨期間的存貨稽核報表或更新現有存貨稽核報表的詳細資料。「存貨稽核報表編輯」頁面會顯示存貨稽核報表的完整欄位集。

開始之前。若要建立存貨期間的存貨稽核報表，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立存貨期間的存貨稽核報表

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，按一下「存貨稽核報表」區段中的「新建」。
- 3 在「存貨稽核報表編輯」頁面上，完成必要欄位，再按一下「儲存」。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[存貨稽核報表欄位 \(頁數 468\)](#)。

在您建立存貨稽核報表之後，您就無法加以變更。若在產生的存貨稽核報表中有錯誤加註，則您必須先進行存貨調整以更正錯誤，接著在存貨調整處理完成之後產生新的存貨稽核報表。

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表 \(頁數 467\)](#)
- [管理存貨稽核報表 \(頁數 467\)](#)
- [存貨稽核報表欄位 \(頁數 468\)](#)

要求臨時存貨盤點

當銷售代表返回辦公室時，他們通常需要進行實際存貨盤點。他們會要求臨時存貨盤點，讓他們可以稽核樣品的存貨並將資訊提交給樣品管理員。樣品管理員通常會核對存貨實際稽核的需求。臨時稽核會根據公司準則。臨時稽核盤點通常是針對已發生潛在詐欺活動，或似乎在追蹤存貨上有程序問題的狀況所執行的特例稽核。其功能為樣品管理員的檢查站。

您可以在有效、未調節存貨期間內，隨時盤點您的實際存貨。當您要求臨時存貨盤點時，就只會考慮有效存貨期間。

開始之前。若要要求臨時存貨盤點，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

要求臨時存貨盤點

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要執行稽核的存貨期間記錄。
- 2 為每一筆「樣品存貨」明細行項目，在「實際盤點」欄位中輸入值。
您在「實際盤點」欄位中輸入的值必須對應您目前擁有的每項產品之實際數量。
- 3 按一下「臨時盤點」。
接著會發生下列狀況：
 - 「上一次實際盤點」欄位中的值會隨之變更，以反映您目前的實際數量值之前的實際數量值。接著您可以進行驗證，並將新實際盤點與舊實際盤點加以比較。
 - 從目前存貨複製所有明細行項目之處，系統會在此建立新稽核報表。
 - 目前存貨期間仍為未結。

附註：「臨時盤點」按鈕會僅會針對有效的存貨期間啟用。

結束存貨期間

當存貨期間關閉時，銷售代表必須盤點與記錄每一項樣品的最終實際盤點，並且提交最終稽核報表。銷售代表藉由結束存貨期間來提交最終稽核盤點 (不論是根據產品或批號)。當您結束存貨期間時，您會加以關閉並觸發存貨稽核報表的建立作業。您僅能結束有效存貨期間。

結束存貨期間在調節存貨的處理 (請參閱 [調節存貨流程](#) 頁數 465)中也是重要的步驟。

開始之前。若要結束存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

結束存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上逐層往下檢視以開啟您要結束的存貨期間記錄。
 - 2 為每一筆「樣品存貨」明細行項目，在「實際盤點」欄位中輸入值。
您在「實際盤點」欄位中輸入的值必須對應您目前擁有的每項產品之實際數量。
 - 3 按一下「關閉」。
當您按一下「關閉」時，會發生下列情形：
 - 您在步驟 1 中開啟的存貨期間會隨著指派存貨期間結束日期而結束，系統會建立包含舊存貨期間所有記錄的新存貨期間。
 - 來自舊存貨期間中的「實際盤點」欄位 (於「樣品存貨」記錄中) 的值會被複製到新存貨期間中的「期初餘額」欄位 (於對應的「樣品存貨」記錄中)。
 - 所有尚未到期的樣品均會自舊存貨期間複製到新存貨期間。
 - 任何數量大於零的到期樣品均會從舊存貨期間複製到新存貨期間。
 - 與舊的存貨期間相關之所有工作簿資訊都會複製到新的存貨期間。
 - 會建立「存貨稽核報表」。與舊的存貨期間相關之所有樣品存貨與工作簿資訊都會複製到新的「存貨稽核報表」。
- 附註：**當您按一下「結束」按鈕，若存貨期間的狀態並非「有效」，或若任何樣品存貨記錄中的「實際盤點」欄位為空，則畫面會顯示錯誤訊息。
- 4 請前往「存貨期間清單」頁面，開啟您在「步驟 1」中開啟的相同存貨期間記錄。
請注意，系統已將存貨稽核報表建立為已結案存貨期間的下階。存貨稽核報表包含存貨期間結案時的存貨記錄與最終實際盤點之快照。存貨稽核報表記錄與其關聯的記錄均已鎖定、無法變更，並且做為樣品管理員的歷史記錄稽核追蹤之用。

調節存貨期間

銷售代表必須至少每年調節一次樣品。您可以在年度期間內的不同時機開始調節，但僅能在已結案的存貨期間上調節。所有與存貨期間關聯的交易均必須先完成，才能完整調節存貨期間。

調節存貨期間是調節存貨的處理 (請參閱 [調節存貨流程](#) 頁數 465) 中的最後一個步驟。

開始之前。若要調節存貨期間，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

調節存貨期間

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，於「開始日期」欄位上向下探鑽以開啟您要調節的存貨期間記錄。
您開啟的存貨期間必須已經結案。只有當實際盤點與 Oracle CRM On Demand 計算的數量之間沒有差異以及存貨期間內沒有尚待處理的交易時，您才可以調節期間。
- 2 按一下「調節」。
若下列任一條件為真，則畫面會顯示錯誤訊息：
 - 有交易與狀態為「進行中」的存貨期間關聯。
 - 仍有未結的先前存貨期間。
 - 差異不在可接受的限制內。差異目前的設定為零。
- 3 請前往「存貨期間清單」頁面，開啟您在「步驟 1」中開啟的相同存貨期間記錄。若調節成功，則系統會選取「已調節」旗標。

附註：一般使用者必須先針對任何移轉至其他代表或退回總部的樣品建立期間的移轉交易，再進行調節。此外，行動使用者必須先同步其本機資料庫與伺服器資料庫，再提交存貨盤點。若其正在記錄於先前期間收到的樣品，或若其正在記錄尚未有效的期間中收到的樣品，則此同步作業相當重要。

存貨期間欄位

使用「存貨期間編輯」頁面來新增現有存貨期間的存貨期間或更新詳細資料。「存貨期間編輯」頁面會顯示一組存貨期間的完整欄位。

提示：您也可以在此「存貨產品清單」頁面和「存貨產品詳細資料」頁面上編輯存貨產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供與某些存貨期間欄位相關的詳細資訊。大部分的欄位對業務代表而言是唯讀，而樣品管理員可以編輯。「有效」欄位和「已調節」欄位都是由 Oracle CRM On Demand 根據是否完成或調節存貨期間而自動設定。

欄位	描述
開始日期	此存貨期間的開始日期。
結束日期	此存貨期間到期的日期。
有效	此核取方塊是由 Oracle CRM On Demand 自動設定，並表示存貨期間為有效或已關閉。 - 如果選取的話，存貨期間目前作用中。所有發送的樣品與促銷項目都會使用此有效存貨期間來處理。 - 如果並未選取，則已完成此存貨期間，或已結束且停用。 如需詳細資訊，請參閱關閉存貨期間 (請參閱 結束存貨期間 頁數 461)。
負責人	此存貨期間的所有者。
已建立	最後建立此存貨期間的日期和使用者。
已修改	最後修改此存貨期間的日期和使用者。
已調節	Oracle CRM On Demand 會自動設定此核取方塊。它表示是否已針對此存貨期間成功執行對帳程序。 - 如果選取的話，表示此存貨期間已完全調節為無不一致、停用且鎖定。 - 如果並未選取，則尚未成功調節此存貨期間。 如需詳細資訊，請參閱調節存貨期間 (頁數 462)。

相關主題

如需存貨期間的相關資訊，請參閱下列主題：

- 存貨期間 (頁數 457)
- 管理存貨期間 (頁數 459)
- 使用存貨期間首頁 (頁數 458)

樣品存貨

使用「樣品存貨」頁面來建立、更新並追蹤樣品存貨記錄。

樣品存貨記錄會告訴銷售代表關於已分類為符合發送樣品之資格的产品。樣品管理員會核准產品並將數量指派給銷售代表。銷售代表可以保有樣品，直到她能將樣品散發至驗證過的醫師、診所或醫院機構為止。樣品存貨記錄可在

產品層次或樣品批號層次定義。關於可散發給指定聯絡人的數量規則，會在產品樣品的分配記錄中保存。分配記錄與樣品存貨記錄會追蹤銷售電訪與發送樣品或促銷項目的實施過程。

關於樣品存貨記錄的追蹤程序

當樣品管理員寄送樣品出貨至實際使用的一般使用者時，銷售代表必須確認收到樣品存貨。銷售代表必須實際收到樣品存貨、加以盤點並確認數量。這道程序形成樣品存貨追蹤程序的起點，並且最終會在存貨期間結束時調節存貨。

在存貨期間內，銷售代表可能有來自樣品管理員經理對存貨進行稽核的要求。接著，銷售代表會使用樣品存貨記錄來產生存貨稽核報表。當存貨期間結束時，存貨會受到盤點並在樣品存貨記錄中維護，剩餘的存貨則會複製到新存貨期間。調節存貨期間可確認存貨符合透過處理產品的交易記錄所獲得的計算。所有的記錄必須先符合，才能將存貨期間視為已調節。

管理樣品存貨

如需管理樣品存貨的逐步程序，請參閱：

- [計算樣品存貨的流動總數 \(頁數 464\)](#)
- [確認收到樣品存貨 \(頁數 465\)](#)
- [調節存貨流程 \(頁數 465\)](#)
- [將樣品存貨加入存貨期間 \(頁數 459\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需樣品存貨相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品存貨 \(頁數 463\)](#)
- [樣品存貨欄位 \(頁數 466\)](#)

計算樣品存貨的流動總數

在存貨期間開始時，銷售代表可有數量 n 的產品 X 。在存貨期間，銷售代表會執行各項異動作業 (例如：轉入、轉出、樣品發送、調整與確認)。啟動並完成每項交易任務時，Oracle CRM On Demand 都會更新產品 X 的流動盤點。

根據樣品交易活動，Oracle CRM On Demand 會計算銷售代表存貨餘額來記錄所有產品的目前盤點。為了計算銷售代表存貨餘額，Oracle CRM On Demand 會在每次存貨期間開始時記錄產品 X 的數量，並進行下列作業：

- 新增出貨確認
- 加上樣品異動類型：「轉入」
- 扣除樣品異動類型：「轉出」
- 扣除樣品異動類型：「支出」(發送樣品異動)
- 扣除樣品異動類型：「送回」
- 根據「存貨調整」的類型與數量欄位中的值，加上或扣除樣品異動。可接受負數以表示損失、竊盜或人為錯誤。

開始之前。若要檢視樣品存貨，必須在「樣品存貨詳細資料」及「樣品存貨編輯」頁面上顯示「系統計數」欄位。依預設，不會顯示「系統計數」欄位，所以請聯絡樣品管理者，以設定樣品存貨頁面的欄位設定。如需與欄位管理相關的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)。

檢視前次實體計數的數量

- 1 在「存貨期間清單」頁面上，逐層往下檢視到「開始日期」欄位，開啟您要的存貨期間記錄。
- 2 在「存貨期間詳細資料」頁面上，移至「樣品存貨」區段。

針對每個「樣品存貨」明細行項目，「前次實體計數」欄位會在最後的存貨稽核報告執行時，顯示存貨的數量。「系統計數」欄位會顯示由總部轉移至銷售代表的初始樣品數量。如需本頁面相關欄位的詳細資訊，請參閱「樣品存貨欄位」(請參閱 [樣品存貨欄位](#) 頁數 466)。

確認收到樣品存貨

當樣品管理員將樣品出貨給專業的一般使用者、當一般使用者交換樣品，或當一般使用者將樣品送回總部時，各項異動的收件者必須確認收到樣品存貨。收件者必須親自收到樣品存貨、清點並確認數量。此步驟為追蹤樣品存貨，以及在期間結束時，調節樣品存貨最終結果的起點。

「Oracle CRM On Demand 樣品管理」透過建立樣品轉移 (請參閱 [建立樣品移轉](#) 頁數 472)，支援樣品存貨的電子移轉。樣品會遞送給收件者，接著收件者必須先確認已收到樣品，Oracle CRM On Demand 才能將新的存貨移轉到收件者的有效存貨期間。

一般使用者可確認收到全部或部份的樣品轉移。如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- 確認收到全部的樣品轉移 (請參閱 [確認完全收到樣品移轉](#) 頁數 472)
- 確認部份收到樣品移轉 (頁數 473)

開始之前。若要確認收到樣品存貨，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

附註：確認收到樣品存貨時，如果一般使用者尚無相對應的樣品產品、樣品批號或是與已轉移之樣品相關聯的樣品期間等記錄，Oracle CRM On Demand 將會建立這些記錄。

調節存貨流程

本主題說明如何調節存貨

開始之前。請執行下列作業：

- 您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。
- 需符合以下要求：
 - **確認已調節上一次存貨期間。**使用者必須按照時間先後順序排列調節上一次存貨期間。只有當公司的組態允許多個無效、未調節的期間，才會考量此需求。
 - **確認收到存貨轉移。**使用者必須對所有已收到的樣品存貨出貨傳送確認。
 - **建立已轉移樣品的轉移異動。**使用者必須針對已轉移至另一位銷售代表或已送回總部的樣品，建立轉移異動。
 - **行動使用者必須同步處理伺服器資料庫。**行動使用者在提交存貨計數前，必須同步處理其本機資料庫與伺服器資料庫。若使用者正在記錄上一次期間所收到的樣品，此需求便相當重要。

調節存貨時所套用的限制

請注意下列限制：

- 在提交已轉移與收到的樣品計數記錄後，這些記錄才會反映在存貨計數中。
- 存貨的實體計數與電子計數間若存在任何差異，便無法調節存貨期間。若存在差異，必須先予以更正，使用者才能調節期間。

若要調節存貨，請執行下列任務：

- 1 關閉存貨期間 (請參閱 [結束存貨期間](#) 頁數 461)
- 2 更正實體與電子計數差異 (請參閱 [更正實際與電子盤點差異](#) 頁數 476)
- 3 調節存貨期間 (頁數 462)

樣品存貨欄位

使用「樣品存貨編輯」頁面，以新增新的樣品存貨記錄至存貨期間，或更新現有的樣品存貨記錄的詳細資料。「樣品存貨編輯」頁面會顯示一組完整的樣品存貨欄位。

提示：您也可以在此「樣品存貨清單」頁面和「樣品存貨詳細資料」頁面上編輯樣品存貨。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「樣品存貨」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
樣品	與此筆樣品存貨記錄相關聯的產品。 附註： 建立一筆新的樣品存貨記錄時，您只能在此欄位中，輸入已分類為樣品的產品 (亦即分類型態為「已發送樣品」的產品)。
批號	批號與已選取的樣品產品相關聯。這是選擇性的欄位。 附註： 新增或更新一筆樣品存貨記錄時，請按一下「查閱」圖示，以選取樣品批號。只有以存貨中的批號追蹤的樣品批號 (亦即已選取「存貨 - 依批號」核取方塊的樣品批號)，才可供選取。如需有關樣品批號的詳細資訊，請參閱 樣品批號 (頁數 506)與 樣品批號欄位 (頁數 508)。
期初餘額	在存貨期間開始時，從總部接收的初始數量。
上次實際盤點	最新的存貨稽核報表執行時的存貨數量。
實際盤點	目前的實體計數餘額。銷售代表會輸入此值。 附註： 只有銷售代表才能修改此欄位。
系統盤點	由總部轉移給銷售代表的初始數量。如需有關檢視樣品存貨流動計數的詳細資訊，請參閱 計算樣品存貨的流動總數 (頁數 464)。 附註： 根據預設，「樣品存貨詳細資料」頁面與「樣品存貨編輯」頁面並不會顯示「系統計數」欄位，所以請聯絡您的樣品管理員，以設定樣品存貨頁面的欄位設定。
差異	「實體計數」欄位值與「前次實體計數」欄位值的差值。 每當關閉存貨期間，Oracle CRM On Demand 便會自動填入此欄位。如需詳細資訊，請參閱關閉存貨期間 (請參閱 結束存貨期間 頁數 461)。
批號：到期日	將樣品設為到期的日期。若使用樣品批號來追蹤樣品存貨記錄，這便是相關日期。
批號：截止日期	樣品將到期的計算日期。計算批號截止日期的公式如下：「到期日」減去「短缺天數」的數目等於「截止日期」。

欄位	描述
已建立	日期、時間標記，以及建立此筆樣品存貨記錄的使用者。
已修改	日期、時間標記，以及前次修改此筆樣品存貨記錄的使用者。

相關資訊

如需樣品存貨的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品存貨 \(頁數 463\)](#)
- [管理樣品存貨 \(頁數 464\)](#)
- [將樣品存貨加入存貨期間 \(頁數 459\)](#)

存貨稽核報表

使用「存貨稽核報表」頁面以建立並追蹤存貨稽核報表。

當銷售代表建立存貨期間的臨時或最終稽核盤點時，Oracle CRM On Demand 會產生存貨稽核報表。管理員與銷售代表可在「存貨稽核報表清單」頁面上，檢視先前提交的存貨計數 (期中與最後關閉期間)。

存貨稽核報表是樣品規定管理員檢查由個別的銷售代表適當散發樣品的有用工具。存貨稽核報表可讓規定管理員在該年期間達到特定規定的要求。存貨稽核報表一經建立便無法變更。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤存貨稽核報表資訊，則很可能就會自您的設定中排除「存貨稽核報表」頁標。

管理存貨稽核報表

如需管理存貨稽核報表的逐步程序，請參閱：

- [要求期中存貨計數 \(請參閱 \[要求臨時存貨盤點\]\(#\) 頁數 461\)](#)。期中存貨計數為清點存貨並產生存貨稽核報表的要求。
- [關閉存貨期間 \(請參閱 \[結束存貨期間\]\(#\) 頁數 461\)](#)。一般使用者必須清點並記錄每個樣品的最後實體計數，並提交最後稽核報表。關閉存貨期間會自動觸發最後存貨稽核報表的建立。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [透過附件欄位將檔案附加至記錄 \(頁數 139\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表 \(頁數 467\)](#)
- [存貨稽核報表欄位 \(頁數 468\)](#)
- [建立存貨期間的存貨稽核報表 \(頁數 460\)](#)

存貨稽核報表欄位

使用「存貨稽核報表清單」頁面，以檢視存貨稽核報表記錄。一旦建立或產生存貨稽核報表後，便無法加以修改或變更。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下列表格提供有關部份存貨稽核報表欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要存貨稽核報表	
類型	存貨稽核報表的類型，可以是下列其中一種： ■ 清倉存貨盤點。 這類型的存貨稽核報表會清點並記錄每個樣品的最後實體計數，以關閉存貨期間。您只可以關閉有效的存貨期間 (如需詳細資訊，請參閱 關閉 (請參閱 結束存貨期間 頁數 461) 存貨期間)。 ■ 臨時存貨盤點。 這類型的存貨稽核報表會隨時在有效、未經調節的存貨期間，清點您的實體存貨。當您要求期中存貨計數時，只會考慮有效的存貨期間 (如需詳細資訊，請參閱 要求臨時存貨盤點 頁數 461))，
狀態	存貨稽核報表的狀態說明記錄的狀態，可能是下列其中一種： ■ 進行中。 存貨稽核報表的初始狀態。 ■ 已提交。 銷售代表已檢閱存貨稽核報表，並提交給其管理者進行核准。 ■ 已拒絕。 銷售代表的管理者已檢閱存貨稽核報表，並因不完整或不正確而加以拒絕。 ■ 已核准。 銷售代表的管理者已檢閱存貨稽核報表，並已接受作為存貨的有效會計日期。 ■ 已取消。 存貨稽核報表未遵循核准程序而被取消。
原因	存貨稽核報表所需要的原因，可能是下列其中一項： ■ 年度。 如果您正在產生去年的標準期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 年度 - 清倉。 如果您正在產生該年的標準關閉存貨計數，請選取此選項。 ■ 針對原因。 如果您正在產生樣品管理員所要求的特別期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 針對原因 - 關閉。 如果樣品管理員要求您在預期的存貨期間之外，產生關閉存貨計數，請選取此選項。 ■ 特殊 - 暫時性。 如果樣品管理員要求您產生特別存貨稽核報表，請選取此選項。 ■ 每週 - 暫時性。 如果您正在產生上週的期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 每月 - 暫時性。 如果您正在產生上個月的期中存貨計數，請選取此選項。 ■ 終止 - 清倉。 如果銷售代表已終止且個別的關係人正在計算其餘存貨，請選取此選項。
註解	已輸入關於存貨稽核報表的額外附註。
報告日期	產生報表的日期。
完成日期	報表收到最後核准的日期

欄位	描述
附件	如果可在頁面上看見此欄位，即可將檔案附加到存貨稽核報表中。此欄位在記錄的「編輯」頁面上一開始會顯示迴紋針的圖示。  您可以按一下記錄「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取想要上載的檔案，將檔案附加到存貨稽核報表中。 在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。 您可以只將一個檔案附加到每個存貨稽核報表記錄中。 如需透過「附件」欄位將檔案附加到記錄中的相關說明，以及有關檔案大小與檔案類型的限制，請參閱透過附件欄位將檔案附加到記錄中 (請參閱 透過附件欄位將檔案附加至記錄 頁數 139)。
主要存貨期間資訊	
存貨期間	與稽核報表相關聯的存貨期間
負責人	執行存貨稽核報表與擁有存貨記錄的銷售代表
已建立	產生報表時的使用者、日期與時間標記
已修改	核准或拒絕報表時的使用者、日期與時間標記

相關主題

如需有關存貨稽核報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [存貨稽核報表 \(頁數 467\)](#)
- [管理存貨稽核報表 \(頁數 467\)](#)
- [建立存貨期間的存貨稽核報表 \(頁數 460\)](#)

樣品交易

使用「樣品交易」頁面可建立、更新與追蹤樣品交易，以及與樣品相關聯的交易項目。

樣品交易是樣品移轉、收貨、樣品發送或存貨調整的記錄。為了進行追蹤，Oracle CRM On Demand 會為每筆樣品交易記錄指定一個唯一識別碼。您可以建立樣品交易，讓樣品與促銷項目的所有移動會在存貨期間結束時申報與調節，並使存貨產品的執行筆數可在存貨期間維護。每筆樣品交易記錄皆代表單一筆交易，此交易可包含一或多個明細行項目輸入 (交易項目)。系統會視交易的日期，將交易與適當的存貨期間產生關聯。所有的樣品發送與促銷項目發送活動皆會產生支付交易 (發送樣品交易)。總部與銷售代表之間來回的存貨移轉會產生兩筆交易記錄：

- 一筆是代表送出實體的轉出
- 一筆是代表收到樣品的實體的轉入

銷售代表或總部可以建立調整交易來說明因為遺失、遭竊、退回或人為錯誤而造成存貨上的差異。當樣品交易的狀態為「已提交」時，便無法對交易資訊進行任何變更，如果需要變更，您必須產生新的交易調整。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤樣品交易資訊，則您的設定中可能會排除「樣品交易」頁標。

使用樣品交易首頁

「樣品交易首頁」是管理樣品交易的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品交易首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。若要使用樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立樣品交易

您可以按一下「最近修改的樣品交易」區段中的「新建」按鈕，建立新的樣品交易。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。

您可以建立下列類型的樣品交易：

- **送出的交易。**如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)。
- **調整交易。**如需詳細資訊，請參閱[調整樣品交易 \(頁數 473\)](#)。
- **遺失與招領交易。**如需詳細資訊，請參閱建立遺失與招領樣品交易 (請參閱 [建立失物招領樣品交易](#) 頁數 475)。

您無法建立下列類型的樣品交易，因為每當銷售代表在銷售電訪期間發送樣品時，Oracle CRM On Demand 就會自動產生這些交易：

- **支付交易。**您可以檢視支付交易。如果支付交易需要變更的話，您必須建立新的存貨調整交易。如需詳細資訊，請參閱[檢視支付交易 \(頁數 475\)](#)。
- **收到的交易。**一般使用者必須確認收到樣品。如果銷售代表收到的樣品數量與先前傳送的數量不同，則必須建立存貨調整交易來記錄差異。如需更多資訊，請參閱[確認收到樣品存貨 \(頁數 465\)](#)。

使用樣品交易清單

「樣品交易清單」區段會顯示一些篩選後的清單，篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明樣品交易的標準清單。

樣品交易清單	篩選
所有樣品交易	您可以看見的所有樣品交易，不論是誰負責此樣品交易都會顯示。
調整交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「存貨調整」的樣品交易。
支付交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「支付」的樣品交易。
差異交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「已處理差異」的樣品交易。
遺失的交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且因原因為「遺失」而其類型為「存貨調整」的樣品交易。
收到的交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「轉入」的樣品交易。
最近修改的樣品交易	「負責人」欄位中有您名稱的所有樣品交易，依修改的日期排序。
送出的交易	「負責人」欄位中所有含您名稱且其類型為「轉出」的樣品交易。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近樣品交易

「最近修改的樣品交易」區段會顯示最近修改的樣品交易。請按一下「顯示完整清單」連結可展開清單。

新增區段至樣品交易首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「樣品交易首頁」：

- 最近建立的樣品交易
- 最近修改的樣品交易
- 我最近建立的樣品交易
- 我最近修改的樣品交易

新增區段至「樣品交易首頁」

- 1 在「樣品交易首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「樣品交易首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。然後按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品交易的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易 \(頁數 469\)](#)
- [樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)
- [管理樣品交易 \(頁數 471\)](#)

管理樣品交易

如需管理樣品交易的逐步程序，請參閱：

- [建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)
- [確認收到全部的樣品轉移 \(請參閱 \[確認完全收到樣品移轉\]\(#\) 頁數 472\)](#)
- [確認部份收到樣品移轉 \(頁數 473\)](#)
- [調整樣品交易 \(頁數 473\)](#)
- [建立遺失與招領樣品交易 \(請參閱 \[建立失物招領樣品交易\]\(#\) 頁數 475\)](#)
- [檢視支付交易 \(頁數 475\)](#)
- [將交易項目加入樣品交易 \(頁數 475\)](#)
- [更正實體與電子計數差異 \(請參閱 \[更正實際與電子盤點差異\]\(#\) 頁數 476\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)
- [檢查電子簽名 \(頁數 491\)](#)
- [監視樣品活動 \(頁數 493\)](#)
- [設定樣品交易自動提交 \(請參閱 \[設定樣品交易的自動提交\]\(#\) 頁數 1620\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [透過附件欄位將檔案附加至記錄 \(頁數 139\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [樣品交易 \(頁數 469\)](#)
- [使用樣品交易首頁 \(頁數 470\)](#)
- [樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)
- [交易項目欄位 \(頁數 498\)](#)

建立樣品移轉

*樣品移轉*是指類型為「轉出」的已傳送交易。每當產品樣本在您的公司內交換時，便可建立樣品移轉。此程序可用於下列狀況：

- 樣品管理員將出貨寄給外勤的一般使用者
- 一般使用者之間交換樣品
- 一般使用者將樣品送交總部

在 Oracle CRM On Demand 提交樣品移轉後，收件者會收到類型為「轉入」的樣品移轉。在收件者確認收到交易後，Oracle CRM On Demand 會在存貨計數中輸入新的存貨，並將存貨項目自寄件者的存貨記錄中扣除。

開始之前。為了建立樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

若要建立樣品移轉

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。
- 2 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設為「轉出」。
「轉出」表示您正在將樣品移轉給其他使用者。
- 3 將狀態設為「進行中」。
- 4 輸入將接收「移轉至」欄位中樣品的人員稱。
- 5 視需要完成「樣品移轉編輯」頁面中剩下的欄位 (如需詳細資料，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#))，再按一下「儲存」。
- 6 依照新增交易項目至樣品交易 (請參閱 [將交易項目加入樣品交易](#) 頁數 475) 所述，新增至少一個交易項目細項。
- 7 視需要新增或修改與記錄關聯的工作簿。
- 8 按一下「提交」。

如果沒有錯誤，則此新轉出交易記錄的狀態會變更為「在途」，Oracle CRM On Demand 會自動建立新的收貨交易記錄，其交易類型為「轉入」，狀態為「在途」。

任何與轉出交易相關聯之工作簿資訊都會複製到新的收貨交易。

新收到的交易記錄會繼承轉出交易記錄的所有交易項目細項。

確認完全收到樣品移轉

Oracle CRM On Demand 支援樣品存貨的電子移動，如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)。樣品會遞送給收件者，接著收件者必須先確認已收到樣品，Oracle CRM On Demand 才能將新的存貨移轉到收件者的有效存貨期間。

一般使用者可依照下列程序所述確認完全收到樣品移轉，或依照[確認部份收到樣品移轉 \(頁數 473\)](#)所述來確認部份收到樣品移轉。

在確認收到樣品移轉後，如果一般使用者還未有任何的記錄對應到樣品產品、批號，或是與正在移轉的樣品存貨相關聯的存貨期間，則 Oracle CRM On Demand 會相應的建立這些記錄。

開始之前。為了確認收到樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

確認完全收到樣品移轉

- 1 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段的「已收到交易」。
- 2 在「樣品交易清單」頁面上，向下探鑽至「名稱」欄位以開啟您要確認的交易。
您開啟的交易其類型必須是「轉入」，且狀態為「在途」。
- 3 複查交易的詳細資料，並在「交易項目」區段中的「收貨數量」欄位中輸入數值，以反應收到的樣品產品數量。
「出貨數量」欄位會顯示出貨的項目數量，此欄位為唯讀。
- 4 按一下「確認」。
如果收貨與出貨數量之間沒有差額，則交易狀態會變更為「已處理」，您便已確認完全收到樣品移轉。
如果收貨與出貨數量之間有差異，則您可以選擇關閉有差異的交易，或將交易保持為開啟，但狀態為「部份收貨」。如需詳細資訊，請參閱[確認部份收到樣品移轉 \(頁數 473\)](#)。

附註：一般使用者在確認收到樣品後，其存貨計數中才會出現已移轉樣品的數量。

確認部份收到樣品移轉

Oracle CRM On Demand 支援樣品存貨的電子移動，如需詳細資訊，請參閱[建立樣品移轉 \(頁數 472\)](#)。樣品會遞送給收件者，接著收件者必須先確認已收到樣品，Oracle CRM On Demand 才能將新的存貨移轉到收件者的有效存貨期間。

一般用者可依照[確認完全收到樣品移轉 \(頁數 472\)](#)所述確認完全收到樣品移轉，或依照下列程序所述確認部份收到樣品移轉。

在確認收到樣品移轉後，如果一般使用者還未有任何的記錄對應到樣品產品、批號，或是與正在移轉的樣品存貨相關聯的存貨期間，則 Oracle CRM On Demand 會相應的建立這些記錄。

開始之前。為了確認收到樣品移轉，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

確認部份收到樣品移轉

- 1 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段的「已收到交易」。
- 2 在「樣品交易清單」頁面上，向下探鑽至「名稱」欄位以開啟您要確認的交易。
您開啟的交易其類型必須是「轉入」，且狀態為「在途」。
- 3 複查交易的詳細資料，並在「交易項目」區段中的「收貨數量」欄位中輸入數值，以反應收到的樣品產品數量。
「出貨數量」欄位會顯示出貨的項目數量，此欄位為唯讀。
- 4 按一下「確認」。
如果收貨與出貨數量之間有差異，則 Oracle CRM On Demand 會自動產生狀態為「已處理，但有差異」的差異交易。如果收貨與出貨數量之間沒有差異，則 Oracle CRM On Demand 會將交易狀態變更為「已處理」，且您已確認樣品移轉完全收到。

附註：一般使用者在確認收到樣品後，其存貨計數中才會出現樣品移轉數量。

調整樣品交易

銷售代表必須追蹤存貨，確保每一項樣品在調節期間均已入帳。調整功能可允許樣品管理員與一般使用者透過調整過去樣品交易 (已處理的交易) 來調整樣品的存貨盤點。調整過去樣品交易的常見原因包含：產品遺失、產品遭竊、盤點錯誤，或資料輸入錯誤。您可以針對任何樣品交易的類型 (移轉、遺失、遭竊、已收貨、發送樣品交易或支付款等) 加入產品或調整數量。您可以使用調整來調節樣品管理員記錄的原始數量，記錄裡的數量包含業務代表盤點實際存貨時即存在的數量。

您能調整具有「已處理」交易狀態的任何類型交易。現有的交易經處理之後，您就無法再次加以調整。您必須建立新的存貨調整記錄。如需詳細資訊，請參閱下列主題：

■ [調整現有存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)

■ [建立新存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)

開始之前。若要建立調整（「存貨調整」類型的樣品交易），您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限與「啟用樣品調整」權限。

調整現有存貨調整記錄

您能調整具有「已處理」交易狀態的任何類型交易。現有的交易經處理之後，您就無法再次加以調整。您必須建立新的調整記錄，請參閱[建立新存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)。

開始之前。若要調整現有的存貨調整記錄，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

調整現有的存貨調整記錄

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，開啟具有「已處理」的交易狀態之「存貨調整」類型的交易。
- 2 視需要新增或修改與記錄關聯的工作簿。
- 3 按一下「調整」。
此步驟會建立具有「進行中」狀態之「存貨調整」類型的新交易。
所有交易項目細項都會複製到新記錄。與原始交易相關的任何工作簿資訊都會複製到新交易。
- 4 視需要修改主要交易資訊。
如需有關此頁面區段中的欄位詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。
- 5 視需要修改交易項目。
例如，您可以修改現有交易項目明細行項目的數量、加入新的交易項目明細行項目，或刪除現有交易項目明細行項目。如需有關此頁面區段中欄位的詳細資訊，請參閱[交易項目欄位 \(頁數 498\)](#)。
- 6 按一下「提交」以提交新存貨調整交易記錄。
若沒有錯誤，新存貨交易的狀態就會變更為「已提交」。

建立新存貨調整記錄

若要解決存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異，一般使用者與樣品管理員必須建立及提交調整交易。銷售代表與樣品管理員可透過建立「存貨調整」類型的新樣品交易記錄來記錄其樣品交易的變更。

開始之前。若要建立存貨調整記錄，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立新存貨調整記錄

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。
- 2 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設定為「存貨調整」。
- 3 在「原因」欄位中輸入原因，例如「遺失」樣品、「找到」樣品或「初始盤點」。
- 4 視需要完成「樣品交易編輯」頁面上的剩餘欄位，然後按一下「儲存」。
如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。
- 5 依照新增交易項目至樣品交易 (請參閱 [將交易項目加入樣品交易](#) 頁數 475)所述，新增至少一個交易項目細項。
- 6 按一下「提交」。

建立失物招領樣品交易

銷售代表可以建立新的失物招領樣品交易記錄，將於其存貨中注意到的任何遺失或找到的樣品交易加以記錄。

開始之前。若要建立失物招領樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

建立新的遺失或找到的樣品交易記錄

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，按一下「新建」。
- 2 在「樣品交易編輯」頁面上，將「交易類型」設定為「存貨調整」。
- 3 在「原因」欄位中輸入原因，例如：「遺失」或「找到」。
- 4 視需要完成「樣品交易編輯」頁面上的剩餘欄位，然後按一下「儲存」。
如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。
- 5 加入至少一筆「交易項目」明細行項目。
如需更多資訊，請參閱[將交易項目加入樣品交易 \(頁數 475\)](#)。
- 6 按一下「提交」。

檢視支付交易

一般使用者無法建立支付交易 (發送樣品交易)。只要銷售代表在銷售電訪期間發送樣品，Oracle CRM On Demand 就會自動產生支付交易。

備註：一般使用者也無法建立收到的交易。只要銷售代表傳回先前發送的樣品或將樣品傳出至總部或其他銷售代表時，Oracle CRM On Demand 就會自動在交易中產生移轉。

開始之前。若要檢視支付款交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

檢視支付款交易

- 1 在「樣品交易首頁」上，按一下「樣品交易清單」區段中的「支付交易」。
- 2 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上逐層往下檢視，以開啟您要檢視的 **disbursement** 交易。
- 3 在顯示的「樣品交易詳細資料」頁面上，審核「主要交易資訊」、「主要聯絡人資訊」及「交易項目」資訊。
如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)。
一般使用者無法更新或變更此頁面上的任何資訊。如果支付款交易需要任何修改或更正，則必須建立新的存貨調整交易，請參閱[建立新存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)。

附註：您也可以透過相似的方式，從「樣品交易清單」選取合適的選項，藉此檢視已收款交易。

將交易項目加入樣品交易

使用「樣品交易編輯」頁面將交易項目明細行項目加入樣品交易，或更新樣品交易中現有交易項目明細行項目的詳細資料。

開始之前。若要將交易項目加入樣品交易，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將交易項目加入樣品交易

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。
- 2 在「樣品交易詳細資料」頁面上，按一下「交易項目」區段中的「新建」。
- 3 在「交易項目編輯」頁面上，將必要的欄位填寫完畢。按一下「儲存」。
如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[交易項目欄位 \(頁數 498\)](#)。

相關主題

如需交易項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [交易項目 \(頁數 496\)](#)
- [管理交易項目 \(頁數 497\)](#)
- [交易項目欄位 \(頁數 498\)](#)

更正實際與電子盤點差異

若要更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異 (如同由 Oracle CRM On Demand 在移轉樣品時記錄的情況)，樣品管理員與一般使用者必須建立並提交調整交易。

更正實際與電子盤點差異，在調節存貨的處理 (請參閱 [調節存貨流程](#) 頁數 465) 中也是重要的步驟。

開始之前。若要更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限與「啟用樣品調整」權限。

樣品管理員與銷售代表可以使用下列一或多個選項來更正存貨的實際盤點與存貨的電子盤點之間的差異：

- 建立並提交具有一或多筆明細行項目的樣品調整交易。如需更多資訊，請參閱[建立新存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)。
- 調整尚未提交、但先前已輸入的交易之明細行項目記錄。如需更多資訊，請參閱[調整現有存貨調整記錄 \(頁數 474\)](#)。

銷售電訪期間發送樣品

在銷售電訪期間，銷售代表會從存貨取得樣品並將樣品發送給醫師、藥劑師、診所、醫院和其他合適的聯絡人。銷售代表必須進行下列工作：

- 盤點發送的每項樣品。
- 確認樣品適合醫師及其專業領域。
- 獲得授權簽名以完成交易。

連結產品至電訪記錄的產品需求。只有分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」、「詳述產品」或「樣品要求項目」且符合下列條件的產品可連結至電訪記錄：

- 未對銷售電訪的主要聯絡人封鎖產品。在銷售電訪期間，銷售代表無法提供對電訪主要聯絡人封鎖的任何產品，包含任何封鎖產品的資訊、樣品或促銷項目產品。可能已基於公司、規範或法律原因對聯絡人封鎖產品。例如，製藥公司可能會想要避免揭露測試藥物的詳細資料。如需有關對於聯絡人封鎖產品的資訊，請參閱[封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)。

附註：如果對於銷售電訪的主要聯絡人封鎖產品，則銷售代表無法將產品連結至電訪記錄，即使銷售代表具有該產品的配置。在可新增至電訪的產品清單中，無法選擇對電訪主要聯絡人封鎖的產品。如果電訪沒有主要聯絡人，則不會封鎖產品。

- 已將產品配置給銷售代表。
- 產品為樣品或促銷項目時，即會出現在銷售代表的存貨中。
- 產品在目前電訪日期為有效。

設定銷售電訪的準則。設定銷售電訪以發送樣品、促銷項目或詳述產品時，請考量下列準則：

- 請確定所有出席者或聯絡人電訪均有相關聯的主要聯絡人。
- 請確定所有出席者、聯絡人或客戶電訪均有相關聯的地址。
- 請勿在建立電訪記錄，且已定義相關聯的樣品發送、促銷項目、產品詳細資料或樣品要求後，變更主要聯絡人資訊。

開始之前。若要在銷售電訪期間發送樣品、要求樣品及分配促銷項目，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

在銷售電訪期間發送樣品

- 1 在「聯絡人首頁」上，開啟您要發送樣品的聯絡人。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面的「電訪」區段中，按一下「新建電訪」或「自動撥號」以加入新細項。
 - 按一下「新建電訪」可將您引導至「電訪資料編輯」頁面，您在其中必須手動記錄大部分的資訊。請確定您在「類型」欄位中指定「電訪」。否則，您將無法使用下列相關項目：已發送樣品、促銷項目、詳述產品。
 - 按一下「自動撥號」可將您引導至「電訪詳細資料」頁面，其中會自動為新電訪記錄填入下列欄位資料。
 - 「狀態」欄位的值為「已計劃」。
 - 「結束日期」欄位的值等於「開始日期」加上 30 分鐘。
 - 「類型」欄位的值為「電訪」。
- 3 在「電訪資料編輯」或「電訪詳細資料」頁面上，執行下列作業：
 - a 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
 - b 輸入或更新資訊。
如需有關「電訪資料編輯」與「電訪詳細資料」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。
- 4 執行下列其中一項作業以儲存記錄：
 - 在「電訪資料編輯」頁面上，按一下「儲存」。
 - 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「另存為私人智慧型電訪範本」或「另存為公用智慧型電訪範本」。
 如需詳細資訊，請參閱[將電訪詳細資料另存為範本 \(頁數 489\)](#)。
- 5 接著，視需要在「電訪詳細資料」頁面上執行下列其中一項作業：
 - 新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至上層電訪記錄。
附註：只有對於電訪主要聯絡人封鎖的產品可新增至上層電訪記錄。在產品清單中無法選擇對於主要聯絡人封鎖的產品。
 - 新增出席者細項至上層電訪記錄，然後新增詳述產品、已發送樣品、樣品要求或促銷項目細項至出席者記錄。
 如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱下列主題：
 - [新增出席者至電訪 \(頁數 478\)](#)
 - [新增多位聯絡人至客戶電訪 \(頁數 479\)](#)
 - [連結詳述產品資訊至電訪 \(頁數 480\)](#)
 - [連結已發送樣品資訊至電訪 \(頁數 483\)](#)
 - [連結促銷項目資訊至電訪 \(頁數 485\)](#)
 - [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)
- 6 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
如需資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

相關主題

如需樣品發送的相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理分配 \(請參閱 管理配置 頁數 501\)](#)
- [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)
- [設定可發送樣品給聯絡人的次數上限 \(請參閱 設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限 頁數 1617\)](#)
- [授權聯絡人接收樣品 \(請參閱 授權聯絡人收到樣品 頁數 1619\)](#)

新增出席者至電訪

*出席者*是在會議或電訪的指定場合中出席的個人。客戶電訪可擁有多重出席者，而參與客戶電訪的每一個人則可擁有不同的獨特項目或專有接洽 (銷售代表會加以記錄)。在個人-接洽層級呈報可讓銷售代表記錄發送了哪些樣品或促銷項目，以及為每個個人接洽記錄了何種詳述產品或樣品要求資訊。

An *出席者電訪*則是與上層客戶電訪相關聯的個別電訪。除了是連結至客戶電訪外，出席者電訪的作業方式與專業電訪類似。出席者電訪是電訪類型為「出席者電訪」的個別記錄。

出席者電訪的存取權資料檔設定

若要存取並新增出席者至上層客戶，您必須適當設定您的存取權資料檔。下表顯示「出席者電訪」相關資訊記錄類型的存取等級設定，其可讓您存取上層客戶的出席者電訪。該設定是您預設存取權資料檔與您負責人存取權資料檔的必要設定。若是為「出席者電訪」相關資訊記錄類型設定存取等級時，出席者電訪的行為即類似於電訪架構中的其他電訪 (客戶或聯絡人電訪)。不過，出席者電訪的最上層權限會以在上層活動所定義的權限為限。如需有關存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)與[設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)。

記錄類型	相關資訊記錄類型	存取層級
活動	出席者電訪	檢視

附註：出席者電訪是客戶的下一層，以及客戶電訪 (類型為「活動」) 的下一層。因此，出席者電訪的存取權必須從「活動」記錄類型相關資訊區段進行設定。

下列程序說明如何將出席者新增至電訪。

將出席者新增至電訪

- 移至「客戶首頁」，然後選取所要的客戶。
如需選取記錄的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「電訪」區段，然後開啟要為其新增出席者的客戶電訪記錄。
- 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下「出席者」區段中的「新建電訪」。

附註：如果「出席者」區段沒有顯示在「詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將「出席者」區段新增至您的頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 在「出席者詳細資訊」頁面上，執行下列作業：
 - 若要將現有智慧型電訪範本的資訊填入新電訪記錄，請按一下「智慧型電訪範本」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取智慧型電訪範本。
 - 視需要輸入或更新資訊。不過，請注意下列事項：
 - 依預設，「電訪類型」欄位中的唯讀值是「出席者電訪」。
 - 「客戶」資訊是從客戶電訪填入。
 - 「地址」資訊是從客戶電訪填入。
 - 您必須使用「主要聯絡人」欄位來選取參與客戶電訪的聯絡人。

如需有關此頁面上欄位的詳細資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。貴公司管理員定義的自訂欄位會儲存在「智慧型電訪」範本中。

- 按一下「儲存」，儲存出席者記錄。

- 6 在「出席者詳細資料」頁面上，為此出席者記錄輸入任何詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊，如下列主題所示：

- [連結詳述產品資訊至電訪 \(頁數 480\)](#)
- [連結已發送樣品資訊至電訪 \(頁數 483\)](#)
- [連結促銷項目資訊至電訪 \(頁數 485\)](#)
- [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

附註：只有未對於電訪主要聯絡人封鎖的產品可新增至「出席者詳細資料」頁面。在產品清單中無法選擇對於主要聯絡人封鎖的產品。

- 7 完成後，按一下「返回電訪詳細資料」。
- 「出席者」區段會列出剛才新增的出席者。
- 8 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
- 如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

新增多位聯絡人至客戶電訪

客戶電訪可包含多位聯絡人。您可以使用 Oracle CRM On Demand 的「產生電訪」功能自動為每個聯絡人建立出席者電訪，該功能可讓您在建立電訪時減少按鍵輸入的次數。此功能也為與客戶電訪的「聯絡人」與「出席者電訪」相關資訊區段提供一致的資訊。

新增多位聯絡人至客戶電訪前的考量

您使用此程序將多位聯絡人新增至客戶電訪前，請先考量以下幾點：

- 所選的聯絡人會與客戶電訪建立關聯，除非已設定該聯絡人的「封鎖原因代碼」欄位。如果聯絡人的「封鎖原因代碼」已設定，便不會將聯絡人新增到客戶電訪，也不會產生出席者電訪，且 Oracle CRM On Demand 會顯示訊息表示該聯絡人已經封鎖。如需封鎖聯絡人的詳細資訊，請參閱[封鎖聯絡人 \(頁數 256\)](#)。
- 對於每個未封鎖的聯絡人，在您選取「客戶電訪詳細資料」頁面上的「產生電訪」時，Oracle CRM On Demand 會產生出席者電訪。產生的出席者電訪會出現在「客戶電訪詳細資料」頁面的「出席者電訪」頁標中。產生的客戶電訪中包含從上階客戶電訪填入的「日期」、「時間」、「持續時間」、「客戶」、「地址」、「狀態」、「主題」欄位。
- 您可以看見該客戶電訪的出席者電訪與聯絡人清單之間的關聯性，如下所示：
 - 如果聯絡人已移除或刪除，則出席者電訪也會移除或刪除。
 - 除了狀態為「已簽收」、「已提交」或「已完成」的客戶電訪以外，在移除或刪除出席者電訪時，也會移除或刪除聯絡人。
- 如果多名聯絡人在客戶電訪 UI 流程內合併，則 Oracle CRM On Demand 會移除次要聯絡人的出席者電訪。
- 如果您使用客戶電訪中的「詳述產品」相關資訊區段或「可詳述的產品」相關資訊區段提供產品詳細資訊，則使用「產生電訪」建立電訪時，會以相同的產品詳細資訊填入個別的出席者電訪。
- 如果您已針對電訪記錄已發送樣品、發送的促銷項目或詳述的產品，但您尚未提交電訪，且如果封鎖的產品記錄與聯絡人相關聯，則電訪提交會繼續進行，不會發生錯誤。第一次發送樣品或促銷項目，或者建立產品詳細資料時，必須封鎖產品，以防止產品產生電訪報表。如果您已經在 Oracle CRM On Demand 中輸入項目，並封鎖該產品，則會正確地繼續進行電訪處理。如需產品封鎖的詳細資訊，請參閱[已封鎖產品 \(請參閱 封鎖的產品 頁數 549\)](#)。

開始之前。執行此程序的人員，一般是公司管理員或現場服務代表，需有「電訪：啟用電訪細節設計」權限，以及存取權資料檔中「客戶電訪」、「聯絡人電訪」及「出席者電訪」記錄的存取權。

新增多位聯絡人至客戶電訪

- 1 移至「客戶首頁」，然後選取所要的客戶。
- 如需有關選取記錄的資訊，請參閱「尋找記錄」。
- 2 在「客戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「電訪」區段，然後開啟要為其新增出席者的客戶電訪記錄。

- 3 在「客戶電訪詳細資料」頁面上，按一下「聯絡人」相關資訊區段中的「新增」，並從「搜尋聯絡人」視窗中選取參與電訪的聯絡人，當您完成選取聯絡人後，請按一下「確定」。

備註：如果「聯絡人」區段未出現在「電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結將「聯絡人」區段新增至頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

- 4 在「客戶電訪詳細資料」或任何一個產生的「出席者電訪詳細資料」頁面上，輸入任何詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊，如下列主題所示：
 - [連結詳述產品資訊至電訪 \(頁數 480\)](#)
 - [連結已發送樣品資訊至電訪 \(頁數 483\)](#)
 - [連結促銷項目資訊至電訪 \(頁數 485\)](#)
 - [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

備註：您只能將未對於電訪主要聯絡人封鎖的產品新增至「出席者詳細資料」頁面。在產品清單中無法選擇對於主要聯絡人封鎖的產品。

- 5 完成後，按一下「返回電訪詳細資料」。
「聯絡人」區段會列出最近新增的聯絡人。
- 6 在您準備就緒後，按一下「提交」，以提交電訪詳細資料資訊進行處理。
如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結詳述產品資訊至電訪

您可以用下列其中一種方式，將詳述產品資訊連結至電訪：

- 藉由新增詳述產品資訊至上層電訪
- 藉由將出席者新增至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增詳述產品資訊
您可以新增出席者至上層客戶電訪，以便追蹤每個會議出席者的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

如需如何將產品的詳細資訊與「結構型產品訊息傳送」(SPM) 資訊建立關聯的資訊，請參閱將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電話中的詳述產品建立關聯 (請參閱 [將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯](#) 頁數 537)。

此程序說明如何將詳述產品資訊連結至電訪記錄。

選擇使用「可詳述的產品」資訊區段或「詳述產品」相關資訊區段時的考慮事項

本主題將說明使用「可詳述的產品」資訊區段或「詳述產品」資訊區段，以將產品詳細資訊連結至電訪時的考慮事項：

- 可詳述的產品相關資訊區段
「可詳述的產品」可提供銷售代表能夠對客戶詳述之產品的清單。清單以銷售代表的分配記錄為基礎。管理員可自訂詳述區段的可用產品，來移除適應症選擇清單、新增產品適應症記錄、新增新欄位，及使用自訂頁面版面配置。此外，管理員可納入其擁有的自訂欄位，就像用其他 Oracle CRM On Demand 相關資訊區段一樣。在第 24 版與較早版本中，「適應症」選擇清單為必要欄位，須與「優先順序」欄位一同輸入。此要求已不適用。

備註：支援「結構化產品訊息傳送」的「訊息傳送計劃」物件無法連結至「可詳述的產品」。

- 詳述產品相關資訊區段
如果貴公司想要記錄電訪目標、下一個電訪目標及結果，請使用「詳述產品」相關資訊區段而非「可詳述的產品」。
「詳述產品」一直為所有類型為「詳細資料」之產品提供選擇功能表，銷售代表可在此選擇要納入詳述階段作業的產品。此項目可提供管理篩選的功能，讓銷售代表僅可展示所分配到的產品。「詳述產品」相關資訊區段可完全自訂，因為管理員可視需要新增欄位。管理員可將「產品適應症」記錄類型新增至「詳述產品」並取代選用的「適應症」選擇清單。「詳述產品」也支援「結構化產品訊息傳送」記錄類型與資訊。

如需自訂 Oracle CRM On Demand 的詳細資訊，請參閱[應用程式自訂 \(頁數 1032\)](#)。

關於詳述產品、訊息傳送計劃項目、訊息傳送計劃關係及訊息回應記錄中的產品欄位同步化

「訊息傳送計劃項目」、「訊息傳送計劃項目關係」及「訊息回應」相關資訊記錄 (相關的 PCD 記錄) 必須與上階「詳述產品」記錄中可用的產品建立關聯。當您使用「查閱」選取器將相關 PCD 記錄中的產品建立關聯，則選取器只會列出上階「詳述產品」記錄中可用的產品。然而，將「詳述產品」記錄中的「產品」欄位與相關 PCD 記錄建立關聯完成後，使用者之後仍可變更「詳述產品」記錄中的上階產品。因此，先前儲存並使用與「詳述產品」記錄資料列相同之產品來強制執行的相關 PCD 下階記錄，會變成未同步。基於這個原因，在您將產品與相關的 PCD 記錄建立關聯後，請不要更新「詳述產品」記錄中的「產品」欄位。

關於用於鎖定活動記錄與電訪詳述產品記錄的程序管理規則

透過 Oracle CRM On Demand 的「程序管理」，您的管理員可建立下列記錄鎖定規則：

- 可鎖定活動記錄及其下階記錄的規則
- 可鎖定電訪詳述產品記錄及其下階記錄的規則

在此狀況下，您提交「電訪活動」記錄時，Oracle CRM On Demand 會將「電訪詳述產品」記錄的狀態與「電訪活動」記錄的狀態同步化。「電訪活動」標示為「已提交」時，Oracle CRM On Demand 也會將「詳述產品」記錄標示為「已提交」。如果狀態設為「已提交」的活動，其「程序管理」鎖定規則將「活動」下階記錄鎖定，則建議在「電訪詳述產品」的狀態設為「已提交」時，您也為它使用類似的「程序管理」鎖定規則。如需為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 設定記錄鎖定規則的詳細資訊，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

詳述產品相關資訊區段作業的重要考量

因為「詳述產品」功能的獨特特性，將一律從「電訪詳細資料」頁面中的「詳述產品」相關資訊區段，來執行與詳述產品相關的作業。您可以從下列位置執行詳述產品作業：

- (建議)「電訪詳細資料」頁面中的「詳述產品」相關資訊區段，可支援四種作業：新增、編輯、內嵌編輯及刪除。這四種作業都會產生包含上階「活動」記錄的「整合事件佇列 (IEQ)」XML。
- (不建議)「詳述產品詳細資料」頁面 (可藉由按一下「詳述產品」相關資訊區段中的「產品名稱」來顯示) 可支援三種作業：編輯、內嵌編輯及刪除。這三種作業都會產生不含上階「活動」記錄的 IEQ XML。若您從「詳述產品詳細資料」頁面執行此類作業，則您使用這些作業或其他動作 (取決於產生的 IEQ XML) 所設定的工作流程動作可能不會如預期執行。

將詳述產品資訊連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「可詳述的產品」區段或「詳述產品」區段，並執行下列其中一項動作：

附註：如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，則按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將該區段加入您的頁面版面配置中。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

- 在「可用詳述產品」區段中，輸入「標示」、「優先順序」(選擇性) 及「問題」(選擇性) 欄位所需的資訊。僅分類類型為「詳述產品」且未對主要聯絡人封鎖、已配置給銷售代表，且於目前日期有效的產品，會顯示在可用產品清單中以連結至電訪記錄。
如需欄位的資訊，請參閱本主題結尾的表格。
- 在「詳述產品」區段中按一下「新建」，並在「詳述產品編輯」頁面上輸入所需的資訊。
如需欄位的資訊，請參閱本主題結尾的表格。

備註：如果您的公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」，只有分配給銷售代表的產品才會出現在「產品」選取器中。如需詳細資訊，請參閱[根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 \(頁數 1618\)](#)。

附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，「詳述產品」欄位會一併複製到新的記錄。

若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟您要的出席者記錄。

- 2 儲存記錄。
 - 3 重複步驟 1-2，將更多詳述產品細項新增至電訪記錄中。
 - 4 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
- 如需資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

欄位	描述
詳述主要產品資訊	
產品類別	(僅限檢視) 公司管理員所定義的產品分類。例如，可以是下列其中一種： ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 ■ 詳述產品
產品	(必要) 與客戶討論或向客戶展示的產品名稱 (例如，醫療裝置)。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的資訊，請參閱設定公司產品 (頁數 1596)與產品欄位 (頁數 498)。 只有分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」、「詳述產品」或「樣品要求項目」且符合下列條件的產品可連結至電訪記錄： ■ 未對主要聯絡人封鎖產品。 ■ 產品已分配給銷售代表，且公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」設定。如需詳細資訊，請參閱根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 (頁數 1618)。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。
優先順序	客戶使用上的選擇性欄位。
適應症	產品能舒緩的症狀。部分範例為：過敏、氣喘、心律不整、心臟衰竭等等。使用下拉式清單以選取適應症。 在第 23 版之前，「適應症」欄位依預設為必要欄位。不過，對於目前版本而言，此欄位已不再是必要欄位。然而，如果您的公司已在發行第 23 版中的「詳述產品」分類自訂了頁面版面配置，則對於這些自訂版面配置而言，「適應症選擇清單」欄位仍會保持為必要欄位。若要將此欄位變更為「非必要」，您的公司管理員必須對產品詳細資料之自訂頁面版面配置中所設定的欄位，取消勾選「必要」核取方塊。如需欄位設定的詳細資訊，請參閱建立與編輯欄位 (頁數 1050)。
問題	此欄位是供客戶使用的選擇性欄位。部分範例為：副作用、功效、成本對仿製藥品、價格等等。使用下拉式清單以選取問題。
附註：下列欄位依預設無法使用。不過，您的公司管理員可將其新增至「產品詳細資料」頁面版面配置。如需詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086)。	
詳述產品	此值設為與「產品」欄位相同的值。使用「查閱」選取器變更此值會將「產品」欄位變更為相同的值。

欄位	描述
主要訊息傳送計劃項目	指定成為詳述產品之主要訊息的訊息傳送計劃項目。
主要訊息傳送計劃關係	指定成為主要詳述產品的訊息傳送計劃項目關係紀錄。
主要訊息回應	指定成為主要詳述產品的訊息回應。
類型	「詳述產品」分類。請使用選擇清單來選擇類型。 「類型」的預設值為「訊息回應」、「結果」、「電訪目標」及「下一個電訪目標」。不過，您的公司管理員可以視需要新增其他類型。選取類型可導致不同的頁面版面配置，有別於「詳述產品」記錄類型的預設頁面版面配置 (如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，選取「電訪目標」可導致「電訪目標」頁面版面配置 (如果其是由管理員所設定)。如需設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)，另請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中關於頁面版面配置的主題。
產品適應症	可減緩徵狀或宿疾的徵狀或宿疾與特定產品或藥物的組合，通常藥局銷售代表電訪醫療工作者時，會詳細說明此組合。如需詳細資訊，請參閱 產品適應症 (頁數 540) 。
詳細資料附註	有關詳述產品的附加資訊。這個欄位有 250 個字元的上限。

連結已發送樣品資訊至電訪

您可以用下列其中一種方式，將已發送樣品資訊連結至電訪：

- 藉由新增已發送樣品資訊至上層電訪
- 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增已發送樣品資訊

您可以新增出席者至上層客戶電訪，以便追蹤每個會議出席者的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

下列程序說明如何將已發送樣品資訊連結至電訪記錄。

開始之前。若要在銷售電訪期間發送樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

將已發送樣品資訊連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「可發送的樣品」區段或「樣品發送」區段，並執行下列其中一項動作：

附註：如果您要的區段沒有顯示在您的頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將區段新增至您的頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 在「可用已發送樣品」區段中，輸入「數量」欄位所需的資訊。
僅分類類型為「已發送樣品」且未對主要聯絡人封鎖、已配置給銷售代表，且在銷售代表存貨中的產品，會顯示在可用樣品清單中以連結至電訪記錄。
- 在「已發送樣品」區段中按一下「新建」，並在「已發送樣品編輯」頁面上輸入所需的資訊。

備註：如果您的公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」，只有分配給銷售代表的產品才會出現在「產品」選取器中。如需詳細資訊，請參閱[根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 \(頁數 1618\)](#)。

附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，已發送樣品的欄位會一併複製到新的記錄 (批號除外)。

若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟您要的出席者記錄。

下表將說明其中部份欄位。

欄位	描述
主要已發送樣品資訊	
產品類別	(僅限檢視) 產品管理員在公司所定義的產品分類。例如，可以是下列其中一種： ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 ■ 詳述產品
產品	(必要) 發送給聯絡人的產品樣品名稱 (例如，市場上的新藥)。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的資訊，請參閱 設定公司產品 (頁數 1596) 與 產品欄位 (頁數 498) 。 只有分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」、「詳述產品」或「樣品要求項目」且符合下列條件的產品可連結至電訪記錄： ■ 未對主要聯絡人封鎖產品。 ■ 產品已分配給銷售代表，且公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」設定。如需詳細資訊，請參閱根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 (頁數 1618)。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。
批號	所選樣品產品的批號。 附註： 唯有使用批號追蹤存貨中的樣品時，此欄位才有意義。新增或更新已發送樣品記錄時，僅勾選了「存貨 - 依批號」核取方塊的樣品批號才能輸入此欄位。如需詳細資訊，請參閱 樣品批號 (頁數 506) 與 樣品批號欄位 (頁數 508) 。
數量	樣品項目已發送給聯絡人的數量。數量必須是從 1 到 9998 的數字。如果您執行下列其中一項作業，即會顯示警告訊息： ■ 輸入的值超過「每通電訪上限」欄位中的值。 ■ 輸入的值超過配置期間中允許對聯絡人發送產品的最大數量或在其 10% 範圍內。
每通電訪上限	(僅限檢視) 允許您對電訪發送之產品的最大數量。
每項配置上限	(僅限檢視) 允許您在配置期間內發送之產品的最大數量。
已計算的數量配置總和	(僅限檢視) 於配置期間，截至目前為止已發送的产品總數量。

1 儲存記錄。

若下列所有條件均為真，則當您按一下「儲存」，接著 Oracle CRM On Demand 就會產生「支付」交易，此交易具有電訪的每一項已發送樣品之細項，並且提交支付交易以更新樣品存貨。如果支付交易成功，則 Oracle CRM On Demand 會將電訪的狀態變更為「已提交」。

- 所有樣品在以電訪日期與時間表示的期間之樣品存貨中皆存在。
- 記錄樣品所在的期間是未調節期間。如果是已調節期間，則會顯示錯誤訊息。
- 系統會針對依據批號追蹤的已發送樣品指定有效批號。
- 您輸入的數量值並未大於允許發送電訪的最大數量。

- 當您輸入數量值時，並未超過配置期間內允許發送的最大數量。
- 2 重複步驟 1-2，將更多已發送樣品細項新增至電訪記錄中。
- 3 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
如需資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

連結促銷項目資訊至電訪

您可以用下列其中一種方式，將促銷項目資訊連結至電訪：

- 藉由新增促銷項目資訊至上層電訪
- 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增促銷項目資訊
您可以新增出席者至上層客戶電訪，以便追蹤每個會議出席者的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

下列程序說明如何將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄。

開始之前。若要在銷售電訪期間留置促銷項目，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，向下捲動至「可發送的促銷項目」區段或「促銷項目」區段，並執行下列其中一項動作：

附註：如果需要的區段沒有顯示在您的頁面上，則按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將該區段加入您的頁面版面配置中。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

- 在「可用已發送促銷項目」區段中，輸入「數量」欄位所需的資訊。
僅分類類型為「已發送促銷項目」且未對主要聯絡人封鎖、已配置給銷售代表，且在銷售代表存貨中的產品，會顯示在可用促銷項目清單中以連結至電訪記錄。
- 在「促銷項目」區段中按一下「新建」，並在「已發送促銷項目編輯」頁面上輸入所需的資訊。

備註：如果您的公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」，只有分配給銷售代表的產品才會出現在「產品」選取器中。如需詳細資訊，請參閱[根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 \(頁數 1618\)](#)。

如需促銷項目欄位的資訊，請參閱此程序結尾的欄位描述表格。

若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟您要的出席者記錄。

附註：當您根據智慧型電訪範本建立新的電訪記錄時，「促銷項目」欄位會一併複製到新的記錄。

- 2 儲存記錄。

若下列所有條件均為真，則當您按一下「儲存」，接著 Oracle CRM On Demand 就會產生支付交易，此交易具有電訪的每一項已發送樣品促銷項目之細項，並且提交支付交易以更新樣品存貨。如果支付交易成功，則 Oracle CRM On Demand 會將電訪的狀態變更為「已提交」。

- 所有樣品促銷項目皆會存在於電訪日期與時間所表示之期間的樣品存貨中。
- 記錄樣品促銷項目所在的期間是未調節期間。如果是已調節期間，則會顯示錯誤訊息。
- 系統會為依據批號追蹤的已發送樣品促銷項目指定有效批號。
- 您輸入的數量值並未大於允許您電訪發送的最大數量。
- 當您輸入數量值時，並未超過配置期間內允許您發送的最大數量。

- 3 重複步驟 1-2，將更多促銷項目細項新增至電訪記錄中。
- 4 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
如需資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

欄位	描述
主要已發送促銷項目資訊	
產品	(必要) 分送給聯絡人的促銷項目名稱 (例如，鋼筆或高爾夫球) 或教育項目名稱 (例如，白皮書或手冊)。使用「查閱」選取器來選取項目。如需設定產品的資訊，請參閱設定公司產品 (頁數 1596)與產品欄位 (頁數 498)。 只有分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」、「詳述產品」或「樣品要求項目」且符合下列條件的產品可連結至電訪記錄： ■ 未對主要聯絡人封鎖產品。 ■ 產品已分配給銷售代表，且公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」設定。如需詳細資訊，請參閱根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 (頁數 1618)。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。 附註：在第 22 版後，「產品」欄位的「查閱」選取器會搜尋產品，而不是舊版中的搜尋配置。
產品類別	(僅限檢視) 公司管理員所定義的產品分類。例如，可以是下列其中一種： ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 ■ 詳述產品
電訪日期	(僅限檢視) 客戶電訪的日期。
數量	分給聯絡人的促銷或教育項目數量。數量必須是從 1 到 9998 的數字。如果您執行下列其中一項作業，系統會顯示警告訊息： ■ 輸入的值超過「每通電訪上限」欄位中的值。 ■ 輸入的值超過配置期間中允許您對聯絡人發送產品的最大數量或在其 10% 範圍內。
每項配置上限	(僅限檢視) 允許您在配置期間內發送之促銷項目的最大數量。
每通電訪上限	(僅限檢視) 允許您為電訪發送之促銷項目的最大數量。
已計算的數量配置總和	(僅限檢視) 配置期間截至目前為止已發送的促銷項目總數量。

連結樣品要求資訊至電訪

您可以透過下列其中一種方式，將樣品要求資訊連結至電訪：

- 藉由新增樣品要求資訊至上層電訪
 - 藉由新增出席者至上層電訪，然後為每個個別出席者記錄新增樣品要求資訊
- 您可以新增出席者至上層客戶電訪，以便追蹤每個會議出席者的詳述產品、已發送樣品、樣品要求及促銷項目資訊。

附註：您也可用「訂單」頁面來建立與更新產品的訂單項目。如果藉由新增欄位來自訂「訂單詳細資料」頁面，則新欄位也可用於「樣品要求」頁面。如需有關訂單項目的詳細資訊，請參閱[建立產品訂單項目 \(頁數 545\)](#)。

下列程序說明如何將樣品要求資訊連結至電訪記錄。

附註：在第 22 版 Oracle CRM On Demand 以前的舊版中，使用 Web 服務或「匯入」功能時，原本可以不需透過相關聯的上階樣品要求記錄來插入樣品要求項目記錄。不過，從第 22 版起，若您使用 Web 服務或「匯入」功能來插入樣品要求項目記錄，則必須提供上階樣品要求的樣品要求 ID，以提供樣品要求項目的內容。從 Oracle CRM On Demand 使用者介面，您只能透過電訪內容中的上階樣品要求來建立樣品要求項目。此外，使用 Web 服務或「匯入」功能來插入或更新樣品要求項目時，並不會遵循產品封鎖規則。

附註：在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程時，樣品要求項目並不支援處理封鎖的產品。如需詳細資訊，請參閱[關於樣品要求項目工作流程與封鎖的產品規則 \(頁數 551\)](#)。

開始之前。若要在銷售電訪期間要求樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將樣品要求資訊連結至電訪記錄

- 1 在「電訪詳細資料」或「出席者詳細資料」頁面上，按一下「樣品要求」區段中的「新建」。
若要存取「出席者詳細資料」頁面，請移至「電訪詳細資料」頁面上的「出席者」區段，然後開啟您要的出席者記錄。

附註：如果您要的區段沒有顯示在您的頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將區段新增至您的頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 2 在「樣品要求編輯」頁面上，輸入所需的樣本要求資訊。
如需樣品要求欄位的資訊，請參閱[樣品要求欄位 \(頁數 519\)](#)。
- 3 儲存樣品要求記錄。
- 4 在「樣品要求詳細資料」頁面上，前往「樣品要求項目」區段。

附註：如果您要的區段沒有顯示在您的頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」連結，然後將區段新增至您的頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 5 在樣品要求項目區段：
 - a 按一下「新增」以新增每個所需產品樣品的樣品要求項目。

備註：如果您的公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」，只有分配給銷售代表的產品才會出現在「產品」選取器中。如需詳細資訊，請參閱[根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 \(頁數 1618\)](#)。

- b 在「樣品要求項目編輯」頁面上，輸入所需的樣本要求項目資訊。
此程序結尾的表格，提供有關樣品要求項目中某些欄位的附加資訊。
 - c 儲存樣品要求項目記錄。
 - d 依需要新增額外的樣品要求項目。
- 6 重複 1-5 步驟，以在電訪記錄中新增更多樣品要求細項。
 - 7 就緒後，按一下「提交」，提交電訪詳細資料以進行處理。
如需詳細資訊，請參閱[提交存貨追蹤的電訪詳細資料](#)。

欄位	描述
訂單項目編號	(必要) 代表訂單項目的數值欄位。
數量	(必要) 所需樣品數目。這必須是非零的正整數。如果您輸入下列其中一項，Oracle CRM On Demand 會顯示警告訊息： ■ 超過您「分配」記錄中「最大數量」欄位值的值。 ■ 超過您「分配」記錄中「每個客戶的最大數量」欄位值或在 10% 內的值。
產品	(必要) 產品的名稱。在您欲要求的每件產品旁，選取核取方塊。如需設定產品的資訊，請參閱 設定公司產品 (頁數 1596) 與 產品欄位 (頁數 498) 。

欄位	描述
	只有分類類型為「已發送樣品」、「已發送促銷項目」、「詳述產品」或「樣品要求項目」且符合下列條件的產品可連結至電訪記錄： ■ 未對主要聯絡人封鎖產品。 ■ 產品已分配給銷售代表，且公司管理員已設定「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」設定。如需詳細資訊，請參閱根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 (頁數 1618)。 ■ 產品在目前電訪日期為有效。
訂單	(必要) 此欄位指定樣品要求的上階訂單。此欄位預設為唯讀，但可將其自訂為非唯讀。如需自訂的資訊，請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 。
其他資訊	

欄位	描述
狀態	(必要) 此欄位的預設值為「待處理」。您提交樣品要求訂單後，此欄位的值會變更為「已提交」。此欄位可能的值如下： ■ 新增 ■ 未結 ■ 已預約 ■ 運送中 ■ 已部分接收 ■ 已部分出貨 ■ 待處理 ■ 已出貨 ■ 列帳 ■ 已付 ■ 已安裝 ■ 已結案 ■ 已取消 ■ 保留 ■ 風險 ■ 實際 ■ 已核准 ■ 預定 ■ 已拒絕 ■ 等待核准 ■ 完成 ■ 已提交 ■ - ■ 已選擇 ■ 信用危機 ■ 事件檢查 ■ 失敗 ■ 延期交貨 ■ 進行中 ■ 已處理 ■ 已接收 ■ 已簽收 ■ 作廢

將電訪詳細資料另存為範本

下列程序說明如何將電訪詳細資料資訊儲存成範本。

將電訪詳細資料資訊儲存成範本

- 在「電訪詳細資料」頁面上，按一下適當的按鈕：
 - **另存為私人智慧型電訪範本**。將範本限制為僅供您自己使用。
 - **另存為公用智慧型電訪範本**。將此範本加入至清單，供其他人使用。

附註：您每次按一下此按鈕時，記錄就會儲存成不同的智慧型電訪範本。Oracle CRM On Demand 在此頁面上保持開啟。

提交存貨追蹤的電訪詳細資料

下列程序說明如何提交存貨追蹤的電訪詳細資料資訊。

備註：如果電訪記錄未包含有效的聯絡人州執照或相關的簽名記錄，且您的管理員已在「生命科學相關偏好設定」頁面上設定這些條件的驗證檢查，則 Oracle CRM On Demand 會顯示錯誤訊息並避免提交電訪。如需相關偏好設定的資訊，請參閱[設定生命科學相關偏好設定 \(頁數 1616\)](#)中的「啟用聯絡人州執照驗證」與「啟用簽名驗證」。

關於提交出席者電訪與客戶電訪

在 Oracle CRM On Demand 的第 24 版之前，如果您已提交出席者電訪資訊，則 Oracle CRM On Demand 不允許您提交相關的客戶電訪資訊，以及狀態仍然不明確的客戶電訪，無論客戶電訪是否包含存貨項目與有效的簽名。然而，第 24 版已增強客戶電訪功能，如下所示：

- 無論任何相關聯出席者電訪的狀態為何，您皆可提交客戶電訪。
- 即使客戶電訪已標示為「已提交」，按一下「電訪詳細資料」頁面上的「提交」不會造成錯誤，且 Oracle CRM On Demand 會繼續檢查下階出席者電訪，如果該電訪尚未提交，便予以提交。
- 如果客戶電訪未標示為「已提交」，則按一下「電訪詳細資料」頁面中的「提交」會提交該客戶電訪，以及所有狀態不是「已提交」的相關聯出席者電訪，且不會產生任何錯誤。
- 如果客戶電訪與所有的出席者電訪標示為「已提交」，且如果您按一下「電訪詳細資料」頁面上的「提交」，則 Oracle CRM On Demand 不會產生錯誤，但它也不會繼續處理電訪以避免產生重複記錄。

提交存貨追蹤的「電訪詳細資料」資訊

- 當所有資訊皆已輸入與儲存至「電訪詳細資料」頁面上時，按一下「提交」以提交電訪詳細資料資訊來進行處理。

當您按一下「提交」，支付交易就會建立，來記錄已發送的樣品或促銷項目，接著會發生下列狀況：

- 客戶電訪的狀態變更為「已提交」。
- 銷售代表的樣品存貨會根據電訪上已發送的促銷項目與樣品而減少。

附註：樣品要求訂單不會影響樣品存貨。

- 樣品要求訂單已提交。
- 客戶電訪已關閉。
- 您只能檢視客戶電訪的詳細資料。

關於電子簽名

Oracle CRM On Demand 可以利用影像格式安全地儲存已發送樣品的簽名資料。簽名影像會使用標準影像格式儲存在 Oracle CRM On Demand 中。簽名影像是一系列的 X 與 Y 座標或字串，這些資訊可以儲存在 Oracle CRM On Demand 資料庫中。

如果管理員在「生命科學相關偏好設定」頁面上勾選「啟用簽名驗證」核取方塊，則銷售電訪期間為已發送樣品所記錄的每個電訪活動，皆必須具有相關聯的簽名影像。發送樣品的銷售代表有責任從接受樣品的人員 (或公司) 端獲得電子簽名。簽名可在紙本上擷取或透過外部應用程式 (如行動手持裝置) 擷取，然後從離線用戶端 (如 iPad 或行動裝置) 透過 Web 服務介面上傳至 Oracle CRM On Demand。發送樣品時，銷售代表必須獲得簽名。在簽名記錄與電訪產生關聯之前，銷售代表無法提交 Oracle CRM On Demand 中的電訪記錄。

管理員與獲得授權的使用者可檢視與 Oracle CRM On Demand 中電訪記錄相關聯的簽名影像，但無法建立、更新或刪除簽名記錄。樣品管理員必須定期檢查簽名影像，以確保其他電訪接洽所收集到的簽名是一致的。如需有關檢查電子簽名所需之使用者角色與存取權資料檔設定的資訊，請參閱[檢查電子簽名 \(頁數 491\)](#)。

檢查電子簽名

使用下列程序來檢查與已發送樣品之電訪活動相關聯的簽名。此程序假設您的使用者角色與存取權資料檔，設定為可讓您檢視附加至電訪的簽名記錄。需有下列設定才可以檢視簽名記錄：

- 您的使用者角色必須啟用「啟用基本樣品作業」權限。
- 在您使用者角色的記錄類型存取設定中，「簽名」記錄類型必須勾選「具存取權」與「可讀取所有記錄」核取方塊。
- 您使用者角色的「聯絡人電訪詳細資料」頁面版面配置上，必須有「簽名」相關資訊區段。
- 在您的預設存取權資料檔「活動」記錄類型之相關資訊的設定中，「簽名」記錄類型的存取層級必須設為可讓您讀取簽名記錄的值。

一般而言，只有管理員會被授予簽名記錄的存取權。如需更多有關簽名的資訊，請參閱[關於電子簽名 \(頁數 490\)](#)。

備註：如果您的使用者角色與存取權資料檔設定為可讓您檢視附加至電訪的簽名記錄，則您可以檢視簽名記錄，但無法建立、更新或刪除簽名記錄或這些記錄上的簽名影像。此外，如果檔案已附加至簽名記錄，則您可以檢視附加的檔案，或以其他檔案加以取代，或是從記錄中移除檔案。

檢查樣品簽名

- 1 在「聯絡人」首頁上，開啟您要的聯絡人。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面的「已完成的活動」區段中，於「主題」欄位上逐層往下檢視以開啟您要檢視的電訪活動記錄。
- 3 在「電訪詳細資料」頁面上，捲動至「簽名」區段。

下表說明標準應用程式之「簽名」區段中所顯示的欄位。

欄位	描述
標題欄位	按一下此欄位中的「檢視」連結會開啟簽名記錄。
簽名日期	擷取簽名的日期。
聯絡人名字	樣品收件者的名字。
聯絡人姓氏	樣品收件者的姓氏。
銷售業務代表名字	發送樣品的銷售代表名字。
銷售業務代表姓氏	發送樣品的銷售代表姓氏。

- 4 按一下您要檢視之簽名記錄的「檢視」連結。

備註：您無法編輯現有簽名記錄的詳細資料，或建立新的簽名記錄。

- 5 在「簽名詳細資料頁面」上，您可以執行下列動作：

- 檢視簽名影像。
- 按一下「編輯」以開啟「編輯簽名」頁面，然後將檔案附加至簽名記錄，或者檢視或移除附加至記錄的檔案。

下表提供標準應用程式中「簽名詳細資料」頁面上部分欄位的相關資訊。

欄位	描述
免責聲明文字	「免責聲明文字」欄位會顯示與已發送樣品關聯之免責聲明文字。您可以編輯、插入或刪除免責聲明文字的任何部份。 免責聲明文字會從離線用戶端 (如 iPad 或行動裝置) 透過 Web 服務介面上傳至 Oracle CRM On Demand。此欄位包含免責聲明所指定語言的完整免責聲明文字，且顯示的文字與醫師簽收樣品時看到的完全相同。如需樣品免責聲明的詳細資訊，請參閱樣品免責聲明 (頁數 509)。
附件	如果此欄位顯示在頁面上，則您可以將檔案附加至簽名記錄。此欄位在記錄的「編輯」頁面一開始會顯示迴紋針的圖示。  您可以按一下記錄的「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取您要上傳的檔案，將檔案附加至簽名記錄。 在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。如需有關透過「附件」欄位將檔案附加至記錄中的資訊，及有關檔案大小與檔案類型限制的相關資訊，請參閱透過附件欄位將檔案附加至記錄中 (請參閱透過附件欄位將檔案附加至記錄 頁數 139)。

有關樣品交易與樣品存貨之間的關係

下列表格顯示樣品交易、交易類型及銷售代表對樣品存貨的影響之間的關係。

附註：「轉出」與「存貨調整」(樣品失物招領) 都是使用者產生的交易。Oracle CRM On Demand 產生「支付」與「轉入」的交易類型。

樣品交易記錄	描述	交易類型	樣品存貨影響
支付交易	銷售代表提交與發送樣品的交易。每當銷售代表在銷售電訪期間發送樣品，Oracle CRM On Demand 就會自動產生支付交易。如需詳細資訊，請參閱 檢視支付交易 (頁數 475) 。	支付	支付類型的樣品交易會從銷售代表的樣品存貨中扣除。
收到的交易	銷售代表接收樣品的交易。使用者必須確認收到樣品。如需更多資訊，請參閱 確認收到樣品存貨 (頁數 465) 。	轉入	轉入類型的樣品交易會新增至銷售代表的樣品存貨中。
送出的交易	銷售代表將樣品移轉給其他使用者，或將未使用的樣品送交總部的「交易」。如需詳細資訊，請參閱 建立樣品移轉 (頁數 472) 。	轉出	「轉出」類型的「樣品交易」會從銷售代表的樣品存貨中扣除。
調整交易	由銷售代表所建立用來調節樣品與 Oracle CRM On Demand 中記錄之實體數目差異的交易。如需詳細資訊，請參閱 調整樣品存貨 (頁數 473) 。	存貨調整	存貨調整類型的「樣品交易」會在銷售代表要求的存貨中新增或扣除。例如：

樣品交易記錄	描述	交易類型	樣品存貨影響
	訊，請參閱 調整樣品交易 (頁數 473) 。		「存貨調整」類型與包含「找到」調整原因的「樣品」交易，會新增至銷售代表的樣品存貨中。在此情況下，交易項目之「數量」欄位中的值將視為正數。
遺失的交易	由銷售代表所建立用來記錄已遺失樣品的交易。提交遺失的樣品交易以作調整。如需詳細資訊，請參閱 建立遺失與招領樣品交易 (請參閱建立失物招領樣品交易 頁數 475) 。	含遺失原因的「存貨調整」	「存貨調整」類型與包含「遺失」調整原因的「樣品」交易，會從銷售代表的樣品存貨中扣除。在此情況下，交易項目之「數量」欄位中的值將視為負數。

監視樣品活動

樣品管理員負責公司的樣品存貨，並且確保其符合管制規則與規定。

開始之前。若要監視樣品活動，您的使用者角色必須已指派管理職責且必須包含下列權限：

- 「啟用基本樣品操作」權限
- 「啟用樣品調整」權限

若要監視樣品活動，在「樣品交易首頁」上的「樣品交易清單」區段中，按一下您要監視的清單。下表說明每個清單的目的。

樣品交易清單	篩選
支付交易	顯示已提交並發送的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱已發送的所有樣品。
送出的交易	顯示已提交並移轉的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱所有已退回或在一般使用者之間移轉出貨的樣品。
收到的交易	顯示已提交並收到的所有樣品。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱一般使用者之間已收到的出貨。
調整交易	顯示所有已提交的調整交易。 監視此清單可讓樣品管理員檢閱所有已由一般使用者與樣品管理員提交的所有調整交易類型，以調節 Oracle CRM On Demand 之中實際盤點與記錄兩者間的差異。
遺失的交易	顯示所有已提交為調整的遺失樣品。 監視此清單可讓管理員檢閱已遺失的樣品。

如需檢視或建立這些清單的資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)以及[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

樣品交易欄位

使用「樣品交易編輯」頁面來加入樣品交易，或更新狀態為「進行中」的現有樣品交易之詳細資訊。「樣品交易編輯」頁面會顯示一組完整的樣品交易欄位。

提示：您也可以在「樣品交易清單」頁面和「樣品交易詳細資料」頁面上編輯樣品交易資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供與某些樣品交易欄位相關的其他資訊。視您開啟的樣品交易類型（「轉入」、「轉出」、「存貨調整」、「支付款」、「樣品遺失」）而定，以下的欄位可能無法全部適用。

欄位	描述
主要交易資訊	
名稱	樣品交易的唯一識別碼 (由系統產生)。
日期	樣品交易的日期。 當您輸入有效存貨期間內的日期時，系統會自動填入「存貨期間：開始日期」與「存貨期間：結束日期」欄位。若您輸入任何現有存貨期間以外的日期，畫面上就會顯示錯誤訊息。若您的管理員設定「允許提交未來拜訪 & 樣品交易」，您便可輸入未來日期。如需詳細資訊，請參閱設定生命科學相關偏好設定 (頁數 1616)。 附註：若您提交未來拜訪來啟動交易，則 Oracle CRM On Demand 會將樣品交易記錄與有效存貨期間產生關聯。即使您在未來拜訪日期前關閉存貨期間，樣品交易仍與目前有效存貨期間相關。樣品交易並未與更多現有存貨期間相關。 無法建立調節期間的樣品交易。若您輸入的日期落於調節期間或無效期間，Oracle CRM On Demand 就會顯示錯誤訊息。
類型	樣品交易的類型可為下列其中之一： ■ 轉出 ■ 存貨調整 ■ 樣品遺失 ■ 樣品要求 ■ 支付 ■ 轉入 「轉出」、「存貨調整」、「樣品遺失」及「樣品要求」都是使用者產生的交易；「支付」與「轉入」是系統產生的交易。 附註：不要自訂或變更「樣品交易欄位設定」之「類型」選擇清單的順序是很重要的，因為可能會影響層疊選擇清單功能。
狀態	樣品交易的狀態可為下列其中之一： ■ 進行中 ■ 已提交 ■ 已處理但有差異

欄位	描述
	■ 運送中 ■ 已處理 ■ 已調整
預期交貨日期	樣品應該交貨的日期。
追蹤編號	您與客戶可以用來追蹤樣品交貨的唯一編號。
已傳送的包裝數量	樣品內含的包裝數量。
移轉目標	系統登記收到轉出交易的人員。該人員會收到樣品，並且必須承認收到樣品。 建立轉出交易時，這是必要欄位。
移轉來源	正在移轉樣品的人員 (亦即建立「轉出」交易的人員)。
存貨期間：開始日期	與樣品交易關聯之存貨期間的開始日期。此為唯讀欄位，唯有當您在「日期」欄位中輸入的日期介於有效存貨日期內時才會自動填入。 此存貨期間可限制產品與樣品批號於加入「交易項目」明細行項目時進行選取，也可確保對於所選的存貨期間，只能夠選取有效的產品與批號。
存貨期間：結束日期	與樣品交易關聯之存貨期間的結束日期。此為唯讀欄位，唯有當您在「日期」欄位中輸入的日期介於無效存貨日期內時才會自動填入。 此存貨期間可限制產品與樣品批號於加入「交易項目」明細行項目時進行選取，也可確保對於所選的存貨期間，只能夠選取有效的產品與批號。
調整原因	建立或調整樣品交易的原因。原因代碼包含下列項目： ■ 遺失 ■ 找到 ■ 偷竊 ■ 人為錯誤 ■ 初始盤點 ■ 要求
註解	使用者可以在此欄位中輸入有關樣品交易的詳細資訊。

欄位	描述
附件	如果可在頁面上看見此欄位，即可將檔案附加到樣品交易記錄中。此欄位在記錄的「編輯」頁面上一開始會顯示迴紋針的圖示。  您可以按一下記錄「編輯」頁面上的迴紋針圖示，然後選取想要上載的檔案，將檔案附加到樣品交易記錄中。 在上載檔案並儲存記錄後，記錄「詳細資料」頁面上的「附件」欄位會顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。 您可以只將一個檔案附加到每個樣品交易記錄中。 如需透過「附件」欄位將檔案附加到記錄中的相關說明，以及有關檔案大小與檔案類型的限制，請參閱透過附件欄位將檔案附加到記錄中 (請參閱 透過附件欄位將檔案附加至記錄 頁數 139)。
主要聯絡人資訊	
備註：此唯讀資訊只能填入支付交易。Oracle CRM On Demand 每當銷售代表在銷售電訪期間發送或支付樣品，就會自動產生支付交易。如需詳細資訊，請參閱在銷售電訪期間發送樣品 (請參閱 銷售電訪期間發送樣品 頁數 476) 與檢視支付交易 (頁數 475)。	
聯絡人	受款醫師或醫院聯絡人全名。
聯絡人名字	受款聯絡人名字。
聯絡人姓氏	受款聯絡人姓氏。
聯絡人類型	聯絡人類型。
聯絡人客戶	與此聯絡人關聯的帳戶。
聯絡人電子郵件	此聯絡人的電子郵件地址。

相關資訊

如需樣品交易相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品交易](#) (頁數 469)
- [使用樣品交易首頁](#) (頁數 470)
- [管理樣品交易](#) (頁數 471)

交易項目

使用「交易項目」頁面來建立、更新並追蹤樣品的交易項目。

交易項目會記錄與樣品交易關聯的樣品或促銷項目之詳細資料。針對每筆樣品交易，一或多個交易項目明細行項目必須存在。此資訊可用來為銷售代表計算存貨的執行盤點。樣品交易必須用於調節處理，以便將所有已指派至銷售代表的樣品與促銷項目入帳。

管理交易項目

如需取得管理交易項目的逐步程序，請參閱：

- [修改交易項目中的樣品 \(頁數 497\)](#)
- [修改交易項目中的樣品批號 \(頁數 497\)](#)
- [將交易項目加入樣品交易 \(頁數 475\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [交易項目 \(頁數 496\)](#)
- [交易項目欄位 \(頁數 498\)](#)
- [產品欄位 \(頁數 498\)](#)

修改交易項目中的樣品

使用「產品編輯」頁面來修改交易項目中的樣品。「產品編輯」頁面可顯示產品的完整欄位集。

開始之前。若要修改交易項目中的樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

修改交易項目中的樣品

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。

附註： 您開啟的交易記錄必須具有「進行中」的狀態。具有「已提交」狀態的交易將無法加以修改。

- 2 在「樣品交易詳細資料」頁面上，前往您要修改的「交易項目」明細行項目。
- 3 若有需要，在「交易項目」明細行項目的「樣品」欄位中，按一下「查閱」圖示以選取不同的樣品，與「交易項目」明細行項目產生關聯。
- 4 在「交易項目」明細行項目的「樣品」欄位中，依序按一下樣品的名稱、「產品詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改欄位。

如需更多資訊，請參閱[產品欄位 \(頁數 498\)](#)。

修改交易項目中的樣品批號

使用「樣品批號編輯」頁面來修改交易項目中的樣品批號。「樣品批號編輯」頁面會顯示樣品批號的完整欄位集。

開始之前。若要修改交易項目中的樣品批號，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品操作」權限。

修改交易項目中的樣品批號

- 1 在「樣品交易清單」頁面上，在「名稱」欄位上向下探鑽，以開啟您要的交易記錄。

附註： 您開啟的交易記錄必須具有「進行中」的狀態。具有「已提交」狀態的交易將無法加以修改。

- 2 在「樣品交易詳細資料」頁面上，前往您要修改的「交易項目」明細行項目。

- 3 若有需要，在「交易項目」明細行項目的「批號」欄位中，按一下「查閱」圖示以選取不同的樣品批號，與「交易項目」明細行項目產生關聯。

附註：唯有正依據存貨中的批號追蹤的樣品批號 (亦即，已勾選「存貨 - 依批號」核取方塊的樣品批號) 可加以選取。

- 4 在「交易項目」明細行項目的「批號」欄位中，依序按一下樣品批號的名稱、「樣品批號詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改樣品批號欄位 (請參閱[樣品批號欄位 \(頁數 508\)](#)以取得更多資訊)。

交易項目欄位

使用「交易項目編輯」頁面來加入交易項目或更新現有交易項目的詳細資料。

提示：您也可以在「交易項目詳細資料」頁面上編輯交易項目。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些交易項目欄位的資訊。

欄位	描述
行號	手動指派給每個項目的唯一編號。
樣品	樣品或促銷項目的名稱
批號	指派給樣品供追蹤之用的唯一編號或名稱。樣品可能會依據批號加以追蹤，也可能不會。這是選擇性的欄位。 附註： 加入或更新交易項目時，按一下「查閱」圖示以選取樣品批號。只有以存貨中的批號追蹤的樣品批號 (亦即已選取「存貨 - 依批號」核取方塊的樣品批號)，才可供選取。如需有關樣品批號的詳細資訊，請參閱 樣品批號 (頁數 506) 與 樣品批號欄位 (頁數 508) 。
數量	樣品的數量。這是必要欄位。 附註： 若數量值小於移轉自總部的樣品存貨之初始數量，那麼就在數值旁使用減號。此欄位對於記錄如遺失、遭竊或人為錯誤等調整而言相當重要。

相關主題

如需交易項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [交易項目 \(頁數 496\)](#)
- [管理交易項目 \(頁數 497\)](#)
- [將交易項目加入樣品交易 \(頁數 475\)](#)

產品欄位

使用「產品編輯」頁面來定義並管理您公司的產品清單。「產品編輯」頁面可顯示產品的完整欄位集。如需有關設定您公司的產品之資訊，請參閱[設定公司產品 \(頁數 1596\)](#)。

提示：您也可以在「產品詳細資料」頁面上編輯產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些產品欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要產品資訊	
產品名稱	產品的名稱。
產品類別	產品分類，由公司的產品管理員所定義。例如，可以是下列其中一種： ■ 已發送樣品 ■ 已發送促銷項目 附註：請勿變更產品分類的內建資料。系統已針對「已發送樣品」與「已發送促銷項目」建立 Oracle CRM On Demand 中的部份篩選器。您可以根據您的客戶需求，加入新產品分類。
解決方案	與此產品關聯的產品影像檔。影像檔可在銷售電訪期間用來描述產品。 附註：Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可使用此欄位，而您的組態可能無法使用此欄位。如果您需要此欄位卻無法使用，請聯絡您公司的管理員。
產品編號	與產品關聯的製造商產品編號。該公司會指定產品編號。
可訂購	表示樣品產品訂購方式的核取方塊。 ■ 若加以勾選，則樣品產品將可由銷售代表訂購，並且可從公司出貨至醫師、診所或醫院。 ■ 若未勾選，則只有當銷售代表進行樣品發送時才可以獲得樣品。
類型	產品的類型可為下列其中之一： ■ 產品。客戶製造的實際項目。 ■ 服務。可提供客戶服務的加值活動 - 可能會包含如諮詢時間的項目。 ■ 訓練。可提供客戶教育的加值活動 - 可能會包含如實驗室、手冊、實際操作訓練、講座等項目。
狀態	公司會定義產品狀態。其值包含下列項目： ■ 可用。產品可供樣品移轉與樣品發送之用。 ■ 有效。此產品具有有效的樣品移轉與發送。 ■ 尚待處理。產品尚未做好發送的準備，但正在使其可供使用的過程中。 ■ 搭售。一組已包裝在一起的產品或服務，且彼此相依。 ■ 原型。產品尚未做好供一般使用的準備，但產品的範例已可供檢驗或研究。 ■ 已終止。產品再也不可進行樣品移轉與樣品發送，未來將無法使用。 ■ 已結案。與「已終止」有相同的意義，唯產品將可供使用，直到沒有產品可進行移轉或發送為止。
其他資訊	
描述	產品樣品的說明。

配置

使用「配置」頁面可建立、更新與追蹤樣品的配置。

藥品公司的樣品管理員會定義配置記錄，此配置記錄可決定將樣品產品提供給銷售代表以散發給診所、醫院或醫師聯絡人的期間。此外，配置資訊可定義以下項目：

- 特定產品其允許在特定時間發送的樣品數目
- 允許銷售代表散發到特定地點的樣品數目上限

此功能允許樣品管理員在產品層級設定這些參數，並將此資訊傳達給所有的銷售代表。您可以使用配置來定義配置期間、配置在該配置期間內的樣品、檢視可供每個配置期間使用的樣品清單，以及設定在配置期間可散發樣品數的最大值參數。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤配置資訊，則您的設定中可能就會排除「配置」頁標。

使用配置首頁

「配置首頁」是管理配置的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「配置首頁」配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。為了使用配置，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立配置

樣品管理員可按一下「最近修改的配置」區段的「新建」按鈕來建立新配置。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[配置欄位 \(頁數 502\)](#)。

使用配置清單

「配置清單」區段會顯示一些篩選後的清單，篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明配置的標準清單。

配置清單	篩選
所有配置	您可以看見的所有配置，不論是誰負責的配置都會顯示。
最近修改的配置	「負責人」欄位中有您名稱的所有配置項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的配置

「最近修改的配置」區段會顯示最近修改的配置。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至配置首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段加入至「配置首頁」：

- 最近建立的配置
- 最近修改的配置
- 我最近建立的配置
- 我最近修改的配置
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「配置首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段至配置首頁

- 1 在「配置首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「配置首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [配置 \(頁數 500\)](#)
- [配置欄位 \(頁數 502\)](#)
- 管理分配 (請參閱 [管理配置](#) 頁數 501)

管理配置

如需管理配置的逐步程序，請參閱：

- [配置樣品至一般使用者 \(頁數 501\)](#)
- [修改配置中的樣品 \(頁數 502\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- 檢視記錄的稽核軌跡 (請參閱 [檢視記錄的稽核追蹤](#) 頁數 146)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [配置 \(頁數 500\)](#)
- [使用配置首頁 \(頁數 500\)](#)
- [配置欄位 \(頁數 502\)](#)

配置樣品至一般使用者

使用「配置詳細資料」頁面可將樣品配置給一般使用者。

如需新增多筆配置記錄，建議樣品管理員建立匯入檔案 (將一般使用者對應至產品配置)，然後將資料載入至 Oracle CRM On Demand。

開始之前。 為了配置樣品給一般使用者，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

配置樣品至一般使用者

- 1 在「配置清單」頁面上，向下探鑽至「配置類型」欄位，以開啟您要的配置記錄。
- 2 在「配置詳細資料」頁面上，按一下「負責人」欄位旁的「查閱」圖示，選取一般使用者，按一下「儲存」。

修改配置中的樣品

使用「產品編輯」頁面可修改配置中的樣品，「產品編輯」頁面可顯示產品的完整欄位集。

開始之前。為了修改配置中的樣品，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

修改配置中的樣品

- 1 在「配置清單」頁面上，向下探鑽至「配置類型」欄位，以開啟您要修改的配置記錄。
- 2 如有需要可在「配置詳細資料」頁面的「樣品」欄位中，按一下「查閱」圖示選取其他要與配置期間相關聯的樣品。
- 3 在「配置詳細資料」頁面的「樣品」欄位上，按一下樣品名稱，按一下「產品詳細資料」頁面上的「編輯」，然後視需要修改欄位 (如需詳細資訊，請參閱[產品欄位 \(頁數 498\)](#))。

配置欄位

您可以使用「配置編輯」頁面來新增配置或更新現有配置的詳細資料。「配置編輯」頁面會顯示配置的完整欄位集。

提示：您也可以在「配置清單」頁面和「配置詳細資料」頁面上編輯配置。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些配置欄位的詳細資訊。

欄位	描述
配置類型	配置名稱是由樣品管理員所定義的。且必須是唯一的，例如： ■ 樣品配置 ■ 促銷項目配置
有效	配置狀態可以是： ■ 有效。指出還未到配置期間的結束日期。 ■ 無效。指出配置期間已完成，已到結束日期。
負責人	配置記錄的負責人。樣品管理員會將配置指定給這個人。
樣品	與此配置相關聯的產品樣品。 附註： 建立新的配置記錄時，此欄位中只能輸入分類為樣品的產品 (亦即分類類型為「已發送樣品」的產品)。
數量上限	電訪時可發送的最大產品數量。 附註： 發送樣品或促銷項目時，如果超過或接近「最大數量」值，即會顯示警告訊息。
配置數量	於配置期間內，可發送的最大產品數量。

欄位	描述
每個客戶最大數量	於配置期間內，可發送給聯絡人的最大產品數量。 附註： 發送樣品或促銷項目給聯絡人時，如果超過或在「每個客戶的最大數量」值的 10% 內，即會顯示警告訊息。
樣品：描述	說明配置記錄 (例如，配置目的) 的文字欄位。
負責人：名字	配置記錄的負責人名字，通常是建立記錄的使用者。
負責人：姓氏	配置記錄的負責人姓氏，通常是建立記錄的使用者。
開始日期	此配置的開始日期。
結束日期	此配置的結束日期。
停止發送樣品	指示是否繼續發送樣品的核取方塊： ☐ 如果選取，不再發送樣品。 ☐ 如果未選取，允許發送樣品。
排序依據	此欄位允許銷售代表以指定的順序檢視配置。
其他欄位： 附註： 您的公司管理員必須設定下列欄位，因為依預設無法使用。	
剩餘數量	於配置期間，保留以供銷售代表發送的产品數量。Oracle CRM On Demand 會以「配置數量」欄位值開始輸入此欄位。
分配數量	於配置期間，銷售代表已配置給聯絡人的產品數量。Oracle CRM On Demand 會以零 (0) 值開始輸入此欄位。

相關主題

如需配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- ☐ [配置 \(頁數 500\)](#)
- ☐ [使用配置首頁 \(頁數 500\)](#)
- ☐ [管理分配 \(請參閱 \[管理配置\]\(#\) 頁數 501\)](#)

醫療照顧專員聯絡人分配

使用「HCP 聯絡人配置」頁面來指定醫療保健專業人員聯絡人 (HCP，例如外科醫師) 可從銷售代表接收的最大產品或樣品數量。反之，「配置」記錄會指定於配置期間內，個別銷售代表可發送或詳述給聯絡人的最大產品或樣品數量。如需配置的詳細資訊，請參閱[配置 \(頁數 500\)](#)。

HCP 聯絡人配置通常是由製藥公司中的樣品管理員管理。如果您的使用者角色包含「啟用基本樣品作業」權限，即可使用 HCP 聯絡人配置。對於每個聯絡人，您可以建立多個 HCP 聯絡人配置記錄。對於每筆 HCP 聯絡人配置記錄，您可以指定配置類型、配置期間的開始日期與結束日期，以及於配置期間，可提供給聯絡人的指定產品樣品數。

雖然您可以直接透過「HCP 聯絡人配置」頁面建立 HCP 聯絡人配置記錄，以建立個別記錄，建議您還是將「HCP 聯絡人配置」記錄匯入 Oracle CRM On Demand，特別是您必須建立大量記錄時。如需匯入 HCP 聯絡人配置的詳細資訊，請參閱 [HCP 聯絡人配置欄位：匯入準備 \(頁數 1502\)](#)。

您可以將 HCP 聯絡人配置當做聯絡人記錄中僅供檢視的相關項目來檢視，前提是您的公司管理員已為公司進行此設定。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的職責不包含追蹤 HCP 聯絡人的配置，則可從設定中排除「HCP 聯絡人配置」頁標。

使用 HCP 聯絡人配置首頁

「HCP 聯絡人配置首頁」是管理 HCP 聯絡人配置的起點。

附註：您的公司管理員可自訂「HCP 聯絡人配置首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，則您可以新增區段，及從頁面中移除區段。

開始之前。若要使用 HCP 聯絡人配置，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立 HCP 聯絡人配置

樣品管理員可按一下「最近修改的 HCP 聯絡人配置」區段中的「新建」按鈕，來建立新的 HCP 聯絡人配置。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與 [HCP 聯絡人配置欄位 \(頁數 505\)](#)。

附註：雖然您可透過「HCP 聯絡人配置」頁面直接建立 HCP 聯絡人配置記錄，以建立個別記錄，但建議您還是將「HCP 聯絡人配置」記錄匯入 Oracle CRM On Demand，特別是您必須建立大量記錄時。如需匯入 HCP 聯絡人配置的詳細資訊，請參閱 [HCP 聯絡人配置欄位：匯入準備 \(頁數 1502\)](#)。

使用 HCP 聯絡人配置清單

「HCP 聯絡人配置清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明 HCP 聯絡人配置的標準清單。

HCP 聯絡人配置清單	篩選
所有 HCP 聯絡人配置	供您閱覽的所有 HCP 聯絡人配置
最近修改的 HCP 聯絡人配置	供您閱覽的所有 HCP 聯絡人配置，依修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的 HCP 聯絡人配置

「最近修改的 HCP 聯絡人配置」區段會顯示最近修改的 HCP 聯絡人配置。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至 HCP 聯絡人配置首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」的權限，則您可能可以新增其他報表區段至「HCP 聯絡人配置首頁」。您的公司管理員可將報表區段開放顯示於「HCP 聯絡人配置首頁」。

新增區段至 HCP 聯絡人配置首頁

- 1 在「HCP 聯絡人配置首頁」中，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「HCP 聯絡人配置首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來新增或移除區段，並在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需 HCP 聯絡人配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [醫療照顧專員聯絡人分配 \(頁數 503\)](#)
- [管理 HCP 聯絡人配置 \(頁數 505\)](#)
- [HCP 聯絡人配置欄位 \(頁數 505\)](#)

管理 HCP 聯絡人配置

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需 HCP 聯絡人配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [醫療照顧專員聯絡人分配 \(頁數 503\)](#)
- [使用 HCP 聯絡人配置首頁 \(頁數 504\)](#)
- [HCP 聯絡人配置欄位 \(頁數 505\)](#)

HCP 聯絡人配置欄位

使用「HCP 聯絡人配置編輯」頁面來新增 HCP 聯絡人配置，或更新現有配置的詳細資料。「HCP 聯絡人配置編輯」頁面會顯示 HCP 聯絡人配置的完整欄位集。

提示： 您也可以編輯「HCP 聯絡人配置清單」頁面與「HCP 聯絡人配置詳細資料」頁面上的 HCP 聯絡人配置。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供某些 HCP 聯絡人配置欄位的相關資訊。

欄位	描述
HCP 聯絡人配置 ID	Oracle CRM On Demand 為此記錄產生的唯一 ID。
類型	您要建立的配置類型。依預設，下列配置類型可用於 HCP 聯絡人配置，但您的公司管理員可新增或移除配置類型： ■ 詳細資料配置 ■ 樣品配置 ■ 樣品要求配置

欄位	描述
	■ 促銷項目配置 「詳細資料配置」、「樣品配置」、「樣品要求配置」及「促銷項目配置」是使用者建立的指定。他們會在管理樣品時將其用於篩選相關項目區段。 注意：您不得自訂或變更「HCP 聯絡人配置欄位設定」之「類型」選擇清單的順序，因為可能會影響層疊選擇清單功能。
產品名稱	要配置給 HCP 聯絡人之產品樣品的名稱。
聯絡人姓名	您要為其指定配置之 HCP 聯絡人的名稱。
配置數量	於配置期間，HCP 聯絡人可接收的指定產品樣品總數。 初始化「HCP 聯絡人配置」記錄時，將「配置數量」欄位的值設為等於「剩餘數量」欄位的值。數量欄位必須具有整數值。
分配數量	於配置期間，已提供給聯絡人的指定產品樣品數。 第一次建立 HCP 聯絡人配置時，「配置數量」欄位必須為零。數量欄位必須具有整數值。
剩餘數量	於配置期間，保留以提供給特定 HCP 聯絡人的指定產品樣品數。 初始化「HCP 聯絡人配置」記錄時，將「剩餘數量」欄位的值設為等於「配置數量」欄位的值。數量欄位必須具有整數值。
開始日期	此配置的開始日期。
結束日期	此配置的結束日期。

相關主題

如需 HCP 聯絡人配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [醫療照顧專員聯絡人分配 \(頁數 503\)](#)
- [使用 HCP 聯絡人配置首頁 \(頁數 504\)](#)
- [管理 HCP 聯絡人配置 \(頁數 505\)](#)

樣品批號

使用「樣品批號」頁面可建立、更新與追蹤樣品批號。

產品在製造時即指定了一個批號，公司會使用這個批號來追蹤產品。如果必須召回特定的產品，或是在生產時偵測到瑕疵品，就必須進行追蹤。知道所有的產品位於何處，對許多公司而言十分重要。Oracle CRM On Demand 提供選項可使用批號追蹤發送的樣品。公司的樣品管理員可決定是否使用批號。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤樣品批號資訊，則您的設定中可能會排除「樣品批號」頁標。

使用樣品批號首頁

「樣品批號首頁」是管理樣品批號的起點，此頁面會顯示您的相關資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品批號首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。為了使用樣品批號，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立樣品批號

您可以按一下「最近檢視的樣品批號」區段中的「新建」按鈕，建立新的樣品批號。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[樣品批號欄位 \(頁數 508\)](#)。

使用樣品批號清單

「樣品批號清單」區段會顯示一些篩選後的清單，篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明樣品批號的標準清單。

樣品批號清單	篩選
所有樣品批號	您可以看見的所有樣品批號，不論是誰負責此樣品批號都會顯示。 附註： 「所有樣品批號」清單中只會顯示存貨中依據批號追蹤的樣品批號 (如需詳細資訊，請參閱 樣品批號欄位 (頁數 508))。
最近修改的樣品批號	「負責人」欄位中有您名稱的所有樣品批號，依修改的日期排序。 附註： 「最近修改的樣品批號」清單中只會顯示存貨中依據批號追蹤的樣品批號 (如需詳細資訊，請參閱 樣品批號欄位 (頁數 508))。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近樣品批號

「最近修改的樣品批號」區段會顯示最近修改的樣品批號。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至樣品批號首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部份或所有區段新增至「樣品批號首頁」：

- 最近建立的樣品批號
- 最近修改的樣品批號
- 我最近建立的樣品批號
- 我最近修改的樣品批號
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「樣品批號首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段至「樣品批號首頁」

- 1 在「樣品批號首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「樣品批號首頁配置」頁面上，使用方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。

3 按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號 \(頁數 506\)](#)
- [樣品批號欄位 \(頁數 508\)](#)
- [管理樣品批號 \(頁數 508\)](#)

管理樣品批號

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號 \(頁數 506\)](#)
- [使用樣品批號首頁 \(頁數 507\)](#)
- [樣品批號欄位 \(頁數 508\)](#)

樣品批號欄位

使用「樣品批號編輯」頁面可新增樣品批號，或更新現有樣品批號的詳細資料。「樣品批號編輯」頁面會顯示樣品批號的完整欄位集。

提示： 您也可以在「樣品批號清單」頁面和「樣品批號詳細資料」頁面上編輯樣品批號。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些樣品批號欄位的相關資訊。

欄位	描述
批號	產品的指定製造批號。
樣品	樣品產品名稱。 附註： 建立新的樣品批號記錄時，此欄位中只能輸入分類為樣品的產品 (亦即分類類型為「已發送樣品」的產品)。
開始日期	樣品批號變成可用的日期。
到期日	樣品批號到期的日期。

欄位	描述
縮短天數	樣品管理員決定在到期日之前停止發送樣品的天數。此數值用於計算截止日期。
截止日期 (CutOff_Date)	所計算出樣品不再發送的日期。Oracle CRM On Demand 計算此日期的方式是將到期日減去縮短天數。 備註： 根據您公司管理員的設定，您可能會看到欄位名稱 CutOff_Date 而不是「截止日期」。如果您需要在您的應用程式中處理日期，例如在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中，則使用 CutOff_Date 。「截止日期」是 CutOff_Date 的文字版本。
狀態	這是唯讀欄位，指出樣品是否可履行。可能的值如下： ■ 良好。指出目前日期早於截止日期 ■ 到期。指出目前日期晚於到期日。 ■ 已縮短日期。指出目前日期介於到期日與截止日期之間。
存貨 - 依批號	指出是否按照存貨中的批號追蹤樣品批號的核取方塊。公司管理員會定義此欄位。 ■ 如果選取核取方塊，則會按照存貨的批號追蹤此樣品批號。 ■ 如果未選取，則不會按照存貨中的批號追蹤此樣品批號。
樣品：產品編號	樣品的產品編號。
描述	樣品批號的一般說明。

相關主題

如需樣品批號的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品批號 \(頁數 506\)](#)
- [使用樣品批號首頁 \(頁數 507\)](#)
- [管理樣品批號 \(頁數 508\)](#)

樣品免責聲明

使用「樣品免責聲明」頁面來建立、更新與追蹤公司的免責聲明。當銷售代表擷取已發送樣品的簽名，便會出示公司的免責聲明給醫師檢視。

*樣品免責聲明*是針對特定不良效果拒絕責任歸屬的顯示文字，並減少將產品樣品發送給醫師或其他醫療照顧專業人員的責任。每份免責聲明均是由醫藥公司的法務、行銷或樣品規定主管仔細研擬與核准。在 **Oracle CRM On Demand** 中，只有一份樣品免責聲明文字隨時對公司有效。

Oracle CRM On Demand 支援兩種類型的樣品免責聲明：

- **全域**。*全域樣品免責聲明*在每個公司執行環境都包含一個免責聲明記錄。此免責聲明適用於所有作為樣品提供的產品，且會在擷取簽名時顯示，已確認產品樣品的接收。只有一個全域樣品免責聲明可以隨時有效。全域樣品免責聲明是 **Oracle CRM On Demand** 的預設類型。
- **多語言**。*多語言樣品免責聲明*可包含的多國語言樣品免責聲明數量沒有限制，語言會依免責聲明的適用國家分組。每個免責聲明記錄含有一個表頭區段，其中包含免責聲明的關係代碼 (代表免責聲明的衍生名稱)、類型、狀態、語言及國家，加上一個各語言特有的「相關免責聲明」區段，其中包含公司要求的已翻譯免責聲明文字。如需有關這些欄位與「相關免責聲明」的詳細資訊，請參閱[樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)。多組多語言樣品

免責聲明可同時為有效。在您使用多語言樣品免責聲明前，您的公司管理員必須依照 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中描述的方式設定特殊頁面版面配置。

客戶通常會從全域免責聲明開始看起，接著他們可將其自訂為多語言版本。雖然可將全域與多語言免責聲明混合使用，但是客戶通常只會使用其中一種。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤免責聲明資訊，則您的設定中很可能就會排除「樣品免責聲明」頁標。

使用「樣品免責聲明首頁」

「樣品免責聲明首頁」是管理樣品免責聲明的起點。此頁面會顯示您的相關資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「樣品免責聲明首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。若要使用樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立樣品免責聲明

您可在「最近修改的樣品免責聲明」區段中，按一下「新建」，以建立樣品免責聲明。建立時，所有的樣品免責聲明的狀態均為「無效」。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)。

附註：您複製樣品免責聲明時，不會複製任何下階相關免責聲明記錄，然而，在您刪除樣品免責聲明時，任何下階相關免責聲明記錄會連同整個免責聲明一起刪除。

使用「樣品免責聲明清單」

「樣品免責聲明清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明樣品免責聲明的標準清單。

樣品免責聲明清單	篩選
所有樣品免責聲明	您可以看到的所有樣品免責聲明，不區分免責聲明類型或是誰持有免責聲明。
最新修改的樣品免責聲明	最近已修改的所有樣品免責聲明，依照修改日期排序。按一下樣品免責聲明關係代碼 (即免責聲明的衍生名稱) 以開啟上階「樣品免責聲明」詳細資料頁面。

附註：您的公司管理員可能會設定自訂清單等額外項目，來顯示多語言免責聲明。如需有關設定自訂清單與頁面版面配置的詳細資訊，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最新的樣品免責聲明

「最新修改的樣品免責聲明」區段會顯示最近修改的樣品免責聲明。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至樣品免責聲明首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「樣品免責聲明首頁」：

- 最新建立的樣品免責聲明
- 最新修改的樣品免責聲明
- 其他報表區段 (公司的管理員可以提供在您的「樣品放棄聲明書首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段至「樣品免責聲明首頁」

- 1 在「樣品免責聲明首頁」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「樣品免責聲明首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品免責聲明的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品免責聲明 \(頁數 509\)](#)
- [管理樣品免責聲明 \(頁數 511\)](#)
- [樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)
- [相關免責聲明欄位 \(頁數 516\)](#)

管理樣品免責聲明

關於管理樣品免責聲明的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立全域樣品免責聲明 \(頁數 511\)](#)
- [建立多語言樣品免責聲明 \(頁數 512\)](#)
- [將相關免責聲明標示為預設 \(頁數 512\)](#)
- [啟用樣品免責聲明 \(頁數 512\)](#)
- [將全域免責聲明轉換為多語言免責聲明 \(頁數 513\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [樣品免責聲明 \(頁數 509\)](#)
- [使用「樣品免責聲明首頁」 \(頁數 510\)](#)
- [樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)
- [相關免責聲明欄位 \(頁數 516\)](#)

建立全域樣品免責聲明

全域樣品免責聲明包含要用於您的公司的樣品免責聲明文字，預設為可用。

開始之前。 若要建立全域樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立全域樣品免責聲明

- 1 在「樣品免責聲明首頁」的「最近修改的樣品免責聲明」區段中，按一下「新建」。
- 2 完成「主要免責聲明資訊」區段中的欄位。
如需有關「樣品免責聲明」欄位的詳細資訊，請參閱[樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)。

附註：若「免責聲明」記錄上有「類型」欄位，請確認其已設為「全域」。

- 3 儲存樣品免責聲明記錄。
Oracle CRM On Demand 建立了一個新的樣品免責聲明記錄，狀態設為「停用」。

建立多語言樣品免責聲明

多語言樣品免責聲明包含關係代碼 (免責聲明的衍生名稱)、語言以及樣品免責聲明的國家。也包含多筆相關免責聲明記錄。每筆記錄包含免責聲明適用的其中一種語言的免責聲明文字。

開始之前。若要建立多語言樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限，且您的公司管理員必須設定多語言樣品免責聲明的頁面版面配置。

建立多語言樣品免責聲明

- 1 在「樣品免責聲明首頁」的「最近修改的多語言樣品免責聲明」清單中，按一下「新建」。
- 2 完成「主要免責聲明資訊」區段中的欄位。
附註：若「免責聲明」記錄上有「類型」欄位，請將其設為「多語言」。
如需有關「樣品免責聲明」欄位的資訊，請參閱[樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)。

- 3 儲存樣品免責聲明記錄。
Oracle CRM On Demand 建立了一個新的樣品免責聲明記錄，狀態設為「停用」。
- 4 完成包含樣品免責聲明之翻譯免責聲明文字的「相關免責聲明」區段：
 - a 在「樣品免責聲明詳細資料」頁面的「相關免責聲明」區段，按一下「新建」。
 - b 完成「相關免責聲明」區段中的欄位。
如需有關「相關免責聲明」欄位的資訊，請參閱[樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)。
 - c 儲存相關免責聲明記錄。
 - d 視需要為樣品免責聲明建立額外的相關免責聲明記錄。

將相關免責聲明標示為預設

對於多語言樣品免責聲明，您必須選取一個相關免責聲明記錄作為預設。只能將一個相關免責聲明標示為預設。

開始之前。若要建立相關樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

將相關免責聲明標示為預設

- 在「樣品免責聲明詳細資料」頁面中，使用「語言」欄位的「查閱」選取器來選擇預設語言。
可用語言是從「相關免責聲明」下階記錄指定的語言衍生。

啟用樣品免責聲明

建立所有樣品免責聲明記錄時，會自動指派「無效」的狀態。樣品免責聲明中的所有文字是已經由您公司內的適當部門定義並核准時，您便可啟用樣品免責聲明記錄。

適用於樣品免責聲明的限制

下列限制適用於樣品免責聲明：

- 您透過按一下「新建」或「複製」建立的新免責聲明，在您按下「啟用」按鈕前會持續停用。

- 啟用樣品免責聲明後，它會變成唯讀。您只能透過利用列於「樣品免責聲明」頁面上的免責聲明「複製」連結，來複製有效的免責聲明。若設定了樣品免責聲明的業務流程，您按一下「編輯」或「刪除」連結時，會收到錯誤訊息。若免責聲明停用，則「樣品免責聲明清單」頁面上的「編輯」與「刪除」連結可作用。啟用新的免責聲明會使重複的有效免責聲明顯示為到期，因為重複項目變為過時。
- 您無法手動更新免責聲明的狀態。如果您嘗試手動更新狀態，您會收到錯誤訊息。
- 銷售代表、醫師與其他醫療照顧專業人員均可在擷取簽名程序期間，檢視目前有效的樣品免責聲明。

適用於樣品免責聲明的限制

下列為適用的限制：

- 只有一個樣品免責聲明可以隨時有效。
- 免責聲明的「免責聲明文字」欄位必須含有內容。若欄位為空，在您嘗試啟用免責聲明時，會收到錯誤訊息。

適用於多語言樣品免責聲明的限制

下列為適用的限制：

- 在您啟用樣品免責聲明前，該免責聲明必須包含一個下階相關免責聲明記錄以及一個有效的預設相關免責聲明記錄。
- 多組多語言免責聲明可同時為有效。可同時為有效的多語言免責聲明數目無限制。但是，每個國家只能有一個多語言免責聲明可為有效。
- 若您嘗試啟用一個預設為全域的新樣品免責聲明，則 **Oracle CRM On Demand** 會在您嘗試以一個全域樣品免責聲明取代一或多個多語言樣品免責聲明時發出警告。若您繼續啟用此樣品免責聲明，**Oracle CRM On Demand** 會將所有有效免責聲明設為到期。
- 對於停用的免責聲明，如果預設的相關免責聲明記錄已刪除，您必須選擇一個新的預設相關免責聲明。若您未選擇，您會收到一個錯誤訊息，要求您選取一個預設語言，才能啟用免責聲明。
- 若您的公司管理員已經為樣品免責聲明設定業務程序，適用下列限制：
 - 對於有效或到期的樣品免責聲明，相關資訊區段會變成唯讀。嘗試編輯、刪除或建立相關免責聲明會在 **Oracle CRM On Demand** 中產生錯誤。
 - 您無法變更或刪除已到期或目前為有效的樣品免責聲明及其相關免責聲明。但是，若尚未設定樣品免責聲明的業務程序，您可以編輯這些記錄。

如需有關為樣品免責聲明設定業務流程的詳細資訊，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

開始之前。若要啟用樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

啟用樣品免責聲明

- 1 在「樣品免責聲明清單」頁面上，請按一下您要啟用之樣品免責聲明記錄的關係代碼。您必須選取一個狀態為「停用」的樣品免責聲明記錄。
 - 2 在「樣品免責聲明詳細資料」頁面上，請按一下「啟用」，以啟用樣品免責聲明記錄。
- 請執行下列作業來啟用樣品免責聲明：
- 請設定最近啟用的樣品免責聲明的開始日期，以及先前有效的樣品免責聲明 (若有的話) 的結束日期
 - 將先前有效之樣品免責聲明設為「已到期」，並據以變更關係代碼
 - 對於多語言樣品免責聲明，請啟用所有列於「相關免責聲明」區段中的相關免責聲明記錄

將全域免責聲明轉換為多語言免責聲明

若您的公司正在使用全域樣品免責聲明，並決定要使用多語言樣品免責聲明，請完成下列程序。

提示：在您開始轉換前，請確認已使用外部翻譯服務，將全域免責聲明文字翻譯為您公司所需的語言，且您可以將已翻譯的免責聲明文字輸入為相關免責聲明文字。

附註：此程序僅適用於停用的全域免責聲明。對於其他狀態的全域免責聲明，業務流程組態會防止您編輯免責聲明記錄。

開始之前。若要建立多語言樣品免責聲明，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限，您的公司管理員必須設定多語言樣品免責聲明的頁面版面配置，且免責聲明必須為停用。所有免責聲明文字都必須翻譯成樣品免責聲明的所需語言，通常會由外部翻譯服務處理。

將全域免責聲明轉換為多語言免責聲明

- 1 從「最近修改的全域樣品免責聲明」清單中，按一下您要轉換的有效全域免責聲明，並指明要參考的免責聲明文字。
- 2 複製全域樣品免責聲明。
複製的新免責聲明預設為停用。
- 3 若要將複製的全域免責聲明變更為多語言免責聲明記錄，請在「類型」欄位選取「多語言」，然後在「國家」選取器中選取國家。

附註：您的公司管理員必須將此欄位設為可存取，其預設為不可存取。

- 4 儲存樣品免責聲明記錄。
Oracle CRM On Demand 建立了一個新的樣品免責聲明記錄，狀態設為「停用」。
- 5 完成包含「樣品免責聲明」之翻譯免責聲明文字的「相關免責聲明」區段：
 - a 在「樣品免責聲明詳細資料」頁面的「相關免責聲明」區段，按一下「新建」。
 - b 完成「相關免責聲明」區段中的欄位。
如需有關「相關免責聲明」欄位的詳細資訊，請參閱「樣品免責聲明」欄位。
 - c 儲存相關免責聲明記錄。
 - d 視需要為樣品免責聲明建立額外的「相關免責聲明」記錄。
- 6 在上階「樣品免責聲明」記錄中，從「語言」選取器選取預設語言，然後儲存記錄。
- 7 視需要將其他全域免責聲明轉換為多語言免責聲明。

樣品免責聲明欄位

請使用「樣品免責聲明編輯」頁面來建立樣品免責聲明，或是更新現有樣品免責聲明的詳細資料。「樣品免責聲明編輯」頁面會顯示樣品免責聲明一組完整的欄位。

提示：您也可以在此「樣品免責聲明清單」頁面與「樣品免責聲明詳細資料」頁面上，編輯樣品免責聲明。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「樣品免責聲明」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要免責聲明資訊	
免責聲明文字	(僅限全域免責聲明類型。)您要插入全域免責聲明的免責聲明文字。此欄位長度上限為 1000 個字元。
關係代碼	識別樣品免責聲明的計算值。系統會以下列方式自動填入此欄位： ■ 若為全域免責聲明，Oracle CRM On Demand 會將「狀態」與「建立日期」欄位鏈接來設定值 (<狀態>_<建立日期>)，例如「有效_7/5/2012 01:36:09」。

欄位	描述
	■ 若為多語言免責聲明，Oracle CRM On Demand 會將「國家」、「狀態」、「建立日期」及「語言」欄位鏈接來設定值 (<國家>_<狀態>_<建立日期>_<語言>)，例如「美國_有效_7/5/2012 01:36:09_美式英文」。
類型	表示免責聲明類型。類型可為下列其中之一： ■ 全域。免責聲明包含一個適用於全公司的免責聲明文字記錄。全域免責聲明為預設類型。 ■ 多語言。免責聲明包含多個可供全公司使用的多語言免責聲明文字記錄。 附註：此欄位預設不可使用。對於多語言樣品免責聲明，您的公司管理員可使用欄位設定將預設值變更為「多語言」，通常不會讓使用者存取此欄位。如需有關設定此欄位與「樣品免責聲明」頁面版面配置的詳細資訊，請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。
狀態	免責聲明文字的狀態可以為下列其中一個值： ■ 無效。建立所有樣品免責聲明記錄時，狀態為「無效」。 ■ 有效。啟用樣品免責聲明記錄時，其狀態會變更為「有效」。若為全域樣品免責聲明，只有一個免責聲明可以隨時為有效。若為多語言免責聲明，一個國家只能有一個免責聲明可以隨時為有效。 ■ 到期。建立並啟動新的樣品免責聲明記錄時，先前有效的樣品免責聲明記錄狀態會變更為「到期」。 附註：您在樣品免責聲明上按下「啟用」按鈕後，此欄位才會更新。您無法在使用者介面或透過 Web 服務手動更新此欄位。
開始日期	免責聲明的生效日期。 建立樣品免責聲明記錄時，該欄位會保留空白。在啟用樣品免責聲明記錄後，Oracle CRM On Demand 會以目前的日期填入此欄位。
國家	(僅限多語言免責聲明類型。)國家可用於將已翻譯為一或多個語言之唯一合法免責聲明文字分組。免責聲明文字下階記錄會包含在多語言「樣品免責聲明詳細資料」頁面中的「免責聲明文字」區段。 若要啟用多語言免責聲明，此欄位為必填。
語言	(僅限多語言免責聲明類型。)多語言樣品免責聲明的預設語言，例如美式英文。使用「查閱」選取器來選取預設語言。可用的語言取決於「相關免責聲明」記錄中的語言。
結束日期	免責聲明的到期日期。 建立樣品免責聲明記錄時，該欄位會保留空白。Oracle CRM On Demand 將免責聲明記錄的狀態變更為「已到期」時，會在此欄位中植入日期。
描述	
註解	與免責聲明相關聯的一般備註。您只能新增附註至無效的樣品免責聲明。
記錄資訊	

欄位	描述
已建立	建立此「樣品免責聲明」的使用者，以及建立日期與時間戳記。
已修改	修改此「樣品免責聲明」的使用者，以及修改日期與時間戳記。
附註： 如需有關相關免責聲明下階記錄的資訊，請參閱 相關免責聲明欄位 (頁數 516) 。	

相關資訊

如需樣品免責聲明的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品免責聲明 \(頁數 509\)](#)
- [使用「樣品免責聲明首頁」 \(頁數 510\)](#)
- [管理樣品免責聲明 \(頁數 511\)](#)
- [相關免責聲明欄位 \(頁數 516\)](#)

相關免責聲明欄位

請使用「樣品免責聲明編輯」頁面來建立相關的免責聲明，或是更新現有相關免責聲明的詳細資料。「相關免責聲明編輯」頁面會顯示相關免責聲明的一組完整欄位。相關免責聲明為樣品免責聲明的下階記錄。

附註：相關免責聲明僅適用於多語言免責聲明。

多語言樣品免責聲明的「相關免責聲明」區段包含特定國家的一組相關免責聲明。您在相關免責聲明所做的任何變更，將會更新上階樣品免責聲明記錄的「修改時間」欄位值。若已設定樣品免責聲明的業務流程，您必須建立一個新的相關免責聲明，或者在上階記錄啟用前，您可以編輯現有的免責聲明。此時，整個免責聲明已及其相關免責聲明都會變成唯讀。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些相關免責聲明欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要免責聲明資訊	
免責聲明文字	您要以適當語言插入的免責聲明文字。 附註：Oracle CRM On Demand 客戶必須將免責聲明文字翻譯成他們所需的語言。Oracle CRM On Demand 不會翻譯此文字。 此欄位長度上限為 1000 個字元。此為必要欄位。
語言	免責聲明文字的語言，例如西班牙文。使用「語言」選擇器選取語言。此欄位在每個相關免責聲明中必須有唯一的值；即不同的相關免責聲明必須包含不同的語言設定。在此欄位中新增重複值會產生錯誤訊息。 這是必要欄位。
預設語言	多語言樣品免責聲明的預設語言，例如美式英文。選取相關免責聲明的預設語言，也會設定樣品免責聲明的預設語言。
記錄資訊	

欄位	描述
已建立	建立「相關免責聲明」記錄的使用者，以及建立日期與時間戳記。
已修改	修改「相關免責聲明」記錄的使用者，以及修改日期與時間戳記。

相關資訊

如需樣品免責聲明的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品免責聲明 \(頁數 509\)](#)
- [使用「樣品免責聲明首頁」 \(頁數 510\)](#)
- [管理樣品免責聲明 \(頁數 511\)](#)
- [樣品免責聲明欄位 \(頁數 514\)](#)

樣品要求

使用「樣品要求」頁面來建立、更新及管理銷售電訪期間的產品樣品要求，例如藥廠銷售代表發送產品樣品給醫師。

樣品要求是銷售代表可代替醫師或其他醫療業者提出產品樣品訂單的機制。樣品要求包含一或多個樣品要求項目，每個樣品要求項目代表一個所需的產品樣品。

Oracle CRM On Demand 程序管理支援樣品要求，因為樣品要求是需要簽名的電訪活動一部份，且會在電訪活動鎖定期間包含樣品要求。樣品要求具有允許鎖定樣品要求項目的規則。如需程序管理的詳細資訊，請參閱[程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)。如需如何設定樣品要求鎖定規則的建議，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

樣品要求需求

樣品要求必須符合下列需求，否則建立樣品要求後將無法將其提交：

- 樣品要求必須具有含有效地址的聯絡人。
- 樣品要求必須具有至少一個顯示正數的樣品要求細項。
- 樣品要求的程序管理必須如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 所述的方法設定，記錄鎖定才能運作。

樣品要求限制

樣品要求具有下列限制：

- 一個電訪 (即一個客戶、聯絡人或出席者電訪) 只允許一個樣品要求。
- 在樣品要求設為「已簽收」後，您可以編輯的唯一欄位是「狀態」欄位。
- 如果您要鎖定樣品要求記錄，則管理員必須設定鎖定所有樣品要求項目欄位 (「狀態」欄位除外) 之欄位層級的程序管理規則。「狀態」欄位可從「已簽收」變更為「已作廢」，或從「已簽收」變更為「已核准」、「延期交貨」或「已完成」。您可以要求管理員在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中設定提取這些狀態變更的程序，以追蹤這些狀態變更。如需設定程序鎖定的詳細資訊，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

關於連結樣品要求資訊至電訪

在 Oracle CRM On Demand 第 22 版之前，原本可使用 Web 服務或「匯入」功能來插入樣品要求項目記錄，而不需相關聯的上階樣品要求記錄。不過，對於第 22 版與更新版本而言，若您使用 Web 服務或「匯入」功能來插入樣品要求項目記錄，則必須提供上階的樣品要求 ID，以提供樣品要求項目的內容。從 Oracle CRM On Demand 使用者介面，您只能透過電訪內容中的上階樣品要求來建立樣品要求項目。此外，使用 Web 服務或「匯入」功能來插入或更新樣品要求項目時，並不會遵循產品封鎖規則。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤樣品要求資訊，則您的設定中可能會排除「樣品要求」頁標。

使用樣品要求首頁

「樣品要求首頁」是管理樣品要求記錄的起點。

附註：公司的管理員可以自訂「樣品要求首頁」的版面配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

開始之前。為了使用樣品要求，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

建立樣品要求

您可以按一下「最近修改的樣品要求」區段中的「新建」按鈕，建立新的樣品要求。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[樣品要求欄位 \(頁數 519\)](#)。

使用樣品要求清單

「樣品要求清單」區段會顯示一些篩選後的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下列表格說明樣品要求的標準清單。

樣品要求清單	篩選
所有樣品要求	您可以看見的所有樣品要求，不論是誰負責此樣品要求都會顯示。
最近修改的樣品要求	最近已修改的所有樣品要求，依照修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近樣品要求

「最近修改的樣品要求」區段會顯示最近檢視過的樣品要求。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至樣品要求首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能將下列部份或所有區段新增至您的「樣品要求首頁」：

- 最近建立的樣品要求
- 最近修改的樣品要求
- 我最近建立的樣品要求
- 我最近修改的樣品要求
- 其他報表區段 (公司管理員可以提供在您的「樣品要求首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段至「樣品要求首頁」

- 1 在「樣品要求首頁」中按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「樣品要求首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需樣品要求的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品要求 \(頁數 517\)](#)
- [樣品要求欄位 \(頁數 519\)](#)
- [管理樣品要求 \(頁數 519\)](#)
- [關於自動填入樣品要求欄位 \(頁數 521\)](#)
- [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

管理樣品要求

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

樣品要求欄位

使用「樣品要求編輯」頁面，可新增樣品要求或更新現有樣品要求的詳細資料。「樣品要求編輯」頁面會顯示一組樣品要求的完整欄位。

提示： 您也可以在「樣品要求清單」頁面與「樣品要求詳細資料」頁面上編輯服務要求。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供與某些樣品要求欄位相關的其他資訊。

欄位	描述
主要樣品要求資訊	
訂單編號	指定給每個樣品要求訂單的唯一編號。 Oracle CRM On Demand 產生此編號。
類型	「樣品要求」分類。樣品要求記錄的「類型」預設值為「樣品要求」。您可以使用選擇清單選擇下列值：「樣品要求」與「訂單」。 附註： 您的公司管理員必須將這個可編輯欄位設定為可在頁面版面配置上顯示，因為此欄位依照預設不會出現在頁面版面配置上。
客戶	與樣品要求訂單相關聯的客戶。 系統會自動填入此欄位。如需詳細資訊，請參閱關於自動填入樣品要求欄位 (頁數 521)。

欄位	描述
聯絡人	(必要) 與樣品要求訂單相關聯的聯絡人。若樣品要求是由電訪建立，將自動填入此欄位。如需詳細資訊，請參閱 關於自動填入樣品要求欄位 (頁數 521) 。必須完成此欄位才能建立樣品要求訂單。如需詳細資訊，請參閱 連結樣品要求資訊至電訪 (頁數 486) 。
訂單建立日期	建立樣品要求訂單的日期。
出貨地址	(必要) 將運送樣品要求訂單的地址。您必須先選取一個聯絡人或客戶，才能選取地址。地址可為非共用地址或已驗證的共用地址。 若樣品要求是由電訪建立，將自動填入此欄位。如需詳細資訊，請參閱 關於自動填入樣品要求欄位 (頁數 521) 。必須完成此欄位才能建立樣品要求訂單。如需詳細資訊，請參閱 連結樣品要求資訊至電訪 (頁數 486) 。
狀態	此欄位的預設值為「待處理」。您提交樣品要求訂單後，此欄位的值會變更為「已提交」。此欄位可能的值如下： ■ 延期交貨 ■ 已預約 ■ 已建立 ■ 已輸入 ■ 失敗 ■ 進行中 ■ 待處理 ■ 已處理 ■ 已接收 ■ 已拒絕 ■ 已出貨 ■ 已簽收 ■ 已提交 ■ 作廢
其他資訊	
負責人	建立此樣品要求訂單記錄的人員。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
已建立	建立樣品要求記錄時的日期與時間。
已修改	上次修改樣品要求記錄時的日期與時間。
可用區段	
描述	(選擇性) 訂單的說明。

相關資訊

如需樣品要求的相關資訊，請參閱下列主題：

- [樣品要求 \(頁數 517\)](#)
- [使用樣品要求首頁 \(頁數 518\)](#)
- [管理樣品要求 \(頁數 519\)](#)
- [關於自動填入樣品要求欄位 \(頁數 521\)](#)
- [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

關於自動填入樣品要求欄位

您建立來自客戶電訪或聯絡人電訪的樣品要求時，Oracle CRM On Demand 會自動填入客戶、聯絡人及出貨地址欄位。

附註：在下列情況下，您可以使用「查閱」圖示來覆寫 Oracle CRM On Demand 所選取的值。

如果您建立客戶電訪的樣品要求，則 Oracle CRM On Demand 會填入下列欄位，如下所示：

- **客戶。**Oracle CRM On Demand 會以上階客戶電訪的客戶名稱來填入此欄位。
- **聯絡人。**Oracle CRM On Demand 會以上階客戶電訪的聯絡人姓名來填入此欄位。
如果上階客戶電訪遺漏聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 會以客戶的主要聯絡人來填入欄位。如果客戶沒有主要聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 會在您嘗試儲存記錄時顯示錯誤訊息。
- **出貨地址。**Oracle CRM On Demand 會以上階客戶電訪的聯絡人主要地址來填入此欄位。
如果上階客戶電訪遺漏聯絡人主要地址，則 Oracle CRM On Demand 會以客戶的出貨地址來填入此欄位。如果遺漏客戶的出貨地址，則 Oracle CRM On Demand 會將此欄位保留空白。不過，如果您嘗試儲存記錄，則 Oracle CRM On Demand 會顯示錯誤訊息。

如果您建立聯絡人電訪或出席者電訪的樣品要求，則 Oracle CRM On Demand 會填入下列欄位，如下所示：

- **客戶。**Oracle CRM On Demand 會以上階聯絡人電訪或出席者電訪的客戶名稱來填入此欄位。
如果上階聯絡人電訪或出席者電訪遺漏客戶，則 Oracle CRM On Demand 會以聯絡人的主要客戶來填入欄位。如果聯絡人沒有主要客戶，則 Oracle CRM On Demand 會將客戶欄位保留空白。
- **聯絡人。**Oracle CRM On Demand 會以上階聯絡人電訪或出席者電訪的聯絡人姓名來填入此欄位。
- **出貨地址。**Oracle CRM On Demand 會以上階聯絡人電訪或出席者電訪的聯絡人主要地址來填入此欄位。
如果上階聯絡人電訪或出席者電訪遺漏聯絡人主要地址，則 Oracle CRM On Demand 會以客戶的出貨地址來填入此欄位。如果遺漏客戶的出貨地址，則 Oracle CRM On Demand 會將此欄位保留空白。不過，如果您嘗試儲存記錄，則 Oracle CRM On Demand 會顯示錯誤訊息。

個人化內容遞送

本主題介紹 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供的「個人化內容遞送 (PCD)」功能。

關於個人化內容遞送

「個人化內容遞送」(PCD) 是用於電子詳細簡報的 Oracle 封閉迴路行銷解決方案。PCD 可讓銷售與行銷組織管理數位內容、建立與散發這些訊息傳送計劃給外勤銷售人力。然後銷售組織就可向客戶發表專門製作的簡報，同時自動擷取客戶回應分析指標，再回傳給行銷組織進行封閉迴路分析。必須要有 PCD 才能發表簡報與擷取客戶回應分析指標。

使用 PCD 的案例

Oracle CRM On Demand PCD 可讓使用者：

- 管理數位內容
- 管理訊息傳送計畫
- 儲存客戶回應至傳訊計劃

Oracle CRM On Demand PCD 解決方案的目標使用者為產品經理、銷售作業經理，以及其他開發文宣品供銷售人加使用的人員。

下列案例概述 PCD 功能預定使用方式：

1 管理數位內容

數位內容 (圖形檔) 會先附加至解決方案記錄。雖然 PCD 支援多種圖形格式，但是最常用的是可啟用豐富媒體簡報的 SWF 檔。對應的縮圖影像 (通常是 PNG、GIF 或 JPG 檔) 也會附加到相同的解決方案記錄，以提供較大媒體檔案的縮小代表圖。解決方案記錄包含有關附加檔案的中繼資料欄位，例如到期日，以及是否已得到行銷與法定核准。

若要設定解決方案記錄，請參閱[解決方案 \(頁數 343\)](#)。

2 管理訊息傳送計畫

使用者將圖形檔案附加到解決方案記錄後，可建立傳訊計畫以包含為了通訊銷售訊息而安排的傳訊計畫。使用者可指定一系列構成傳訊計畫的傳訊計畫項目，每個傳訊計畫項目均與解決方案記錄及其關聯的數位內容對應，也包含簡報者可用來詳細說明指定主題的相關媒體檔案。儘管解決方案記錄包含可用於多個傳訊計畫的數位媒體檔案，但一個傳訊計畫項目只代表著指定解決方案媒體檔案唯一的例項，並含為了使用特定傳訊計畫其媒體檔案所特有的中繼資料。

若要設定傳訊計畫及其關聯的記錄，請參閱傳訊計畫 (請參閱 [訊息傳送計畫](#) 頁數 522)、傳訊計畫項目 (請參閱 [訊息傳送計畫項目](#) 頁數 528) 與傳訊計畫項目關係 (請參閱 [訊息傳送計畫項目關係](#) 頁數 532)。

3 儲存客戶回應至傳訊計畫

「訊息傳送計畫」是以 Oracle CRM On Demand 外部的應用程式所遞送的，Oracle CRM On Demand 會收到來自外部應用程式的對象意見，並儲存此資訊。這類回應可分別針對傳訊計畫中的期間進行儲存，也可與預先定義的回應產生關聯。

若要設定訊息回應，請參閱[調整訊息回應 \(頁數 182\)](#)。

訊息傳送計畫

請使用「訊息計畫」頁面來建立、更新及追蹤訊息計畫。

*訊息計畫*為使用個人電腦或平板電腦所傳遞的簡報。銷售使用者會使用訊息計畫來說明產品及追蹤客戶意見。訊息計畫頁面會擷取訊息計畫的各種屬性，例如：其所涵蓋的產品、訊息計畫的到期日，以及其他參數。

品牌經理、產品經理及銷售營運經理會建立訊息計畫。訊息計畫包含特定內容順序，可讓銷售使用者傳遞符合公司法規與行銷準則的簡報。

訊息傳送計畫可以是包含許多依照特定順序的訊息傳送計畫項目，類似由許多投影片組成的傳統簡報。或者，訊息傳送計畫可以是溝通特定訊息的投影片。建立活動時，銷售代表可檢閱建議的活動 (例如，銷售電訪、任務或約會) 訊息傳送計畫，以查看是否有任何建議。訊息傳送計畫建議是取決於訊息傳送計畫與銷售電訪、任務或約會間的區隔相符結果與宗旨關聯。如需詳細資訊，請參閱[檢閱建議的活動訊息傳送計畫 \(頁數 524\)](#)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含訊息計畫資訊的管理，則您的設定中可能會排除「訊息計畫」頁標。您的使用者角色必須包括「管理個人化內容傳遞」權限，才能使用訊息計畫頁面。

使用訊息傳送計畫首頁

「訊息計畫首頁」是管理訊息計畫的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「訊息計畫首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立訊息計畫

您可以按一下「最近修改的訊息傳送計畫」區段中的「新建」按鈕，來建立新的訊息傳送計畫。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與訊息計畫欄位 (請參閱 [訊息傳送計畫欄位](#) 頁數 525)。

使用訊息計畫清單

「訊息計劃清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。下表說明訊息計劃的標準清單。

訊息傳送計畫清單	篩選
所有訊息傳送計畫	您可以看見的所有訊息計劃，不論是誰負責訊息計劃都會顯示。
最近修改的訊息計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的訊息計劃

「最近修改的訊息計劃」區段會顯示您最近修改的訊息計劃。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

將區段加入您的訊息計劃首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計劃首頁」：

- 最近建立的訊息計劃
- 最近修改的訊息計劃
- 我最近建立的訊息計劃
- 我最近修改的訊息計劃
- 其他報表區段 (公司管理員可指定您的訊息計劃首頁能否顯示報表區段)。

將區段加入至訊息計劃首頁

- 1 在「訊息計劃首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訊息計劃首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。然後按一下「儲存」。

管理訊息傳送計畫

如需管理訊息傳送計劃的逐步指示，請參閱：

- 將書籍新增至訊息傳送計劃 (請參閱 [將書籍新增至訊息計劃](#) 頁數 524)
- 新增訊息傳送計劃項目 (請參閱 [新增訊息計劃項目](#) 頁數 524)
- 檢閱建議的活動訊息傳送計劃 (頁數 524)
- 從訊息傳送計劃建立訊息回應 (請參閱 [從傳訊計畫建立訊息回應](#) 頁數 525)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註：訊息傳送計劃功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計畫 \(頁數 522\)](#)
- [使用訊息傳送計劃首頁 \(頁數 522\)](#)
- [訊息傳送計畫欄位 \(頁數 525\)](#)

附註： 您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃」頁面。

將書籍新增至訊息計劃

使用下列程序，將書籍新增至訊息計劃。當您將書籍新增至訊息計劃時，您就可以修改或移除該書籍。此程序會假設該書籍已公開為「訊息計劃詳細資料」頁面的相關項目。如需有關「公開相關項目」的詳細資訊，請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) (頁數 1083)。

將書籍新增至訊息計劃

- 1 在「訊息計劃清單」頁面上，開啟您要的訊息計劃。
 - 2 在「訊息計劃詳細資料」頁面上，在該頁面的「書籍」區段按一下「新增」。
 - 3 在「書籍」區段中，選擇您要新增至訊息計劃的書籍，然後再按一下「確定」。
- 如需有關書籍的詳細資訊，請參閱 [書籍管理](#) (請參閱 [工作簿管理](#) 頁數 1215)。

新增訊息計劃項目

您可將訊息計劃項目新增至訊息計劃。訊息計劃項目包含組成訊息計劃的項目相關資訊。如需訊息計劃項目的詳細資訊，請參閱 [訊息計劃項目](#) (請參閱 [訊息傳送計畫項目](#) 頁數 528)。

附註： 如果您在「聯絡人詳細資料」頁面中看不到「訊息計劃項目關係」的相關項目區段，請依自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083) 中所描述，新增此相關項目區段，或請聯絡您的公司管理員。

將訊息計劃項目新增至訊息計劃

- 1 自「訊息計劃詳細資料」頁面，捲動至「訊息計劃項目」區段，並按一下「新建」。
- 2 如訊息計劃項目欄位 (請參閱 [訊息傳送計畫項目欄位](#) 頁數 530) 中所描述，填好欄位。然後儲存記錄。

檢閱建議的活動訊息傳送計劃

建立活動期間，銷售代表可記錄與活動關聯的客戶、聯絡人或產品相關資訊。如果有任何建議，銷售代表也可檢閱建議的活動 (銷售電訪、任務或約會) 訊息傳送計劃。訊息傳送計劃建議是取決於訊息傳送計劃與銷售電訪、任務或約會間的區隔相符結果與宗旨關聯，如下所示：

- 如果訊息傳送計劃的主要或次要區隔符合聯絡人的指定區隔，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入一個完整金星。
- 如果訊息傳送計劃的主要或次要宗旨符合活動的指定宗旨，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入半個金星。
- 如果訊息傳送計劃與聯絡人或活動之間沒有相符的區隔或宗旨，則在「電訪詳細資料」頁面上「可用訊息計劃」區段的訊息傳送計劃「建議」欄位，會填入一個空白星星。

如需有關銷售電訪的詳細資訊，請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) (頁數 175) 與銷售電訪期間投放樣品 (請參閱 [銷售電訪期間發送樣品](#) 頁數 476)。如需有關活動的詳細資訊，請參閱 [行事曆與活動](#) (頁數 159)。

使用下列程序來檢閱建議的活動訊息傳送計劃。

若要檢閱建議的活動訊息傳送計劃

- 1 選取拜訪的活動。
如需選取活動的指示，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 66)。
- 2 在活動的「詳細資料」頁面上 (「電訪」、「任務」或「約會詳細資料」)，向下捲動至「電訪」區段，並開啟您想檢閱的銷售電訪。
- 3 在「電訪詳細資料」頁面中，向下捲動至「可用訊息計劃」區段，並檢閱以下的訊息傳送計劃清單：
 - 「建議」欄位中的完整金星表示在訊息傳送計劃與聯絡人之間有相符的區隔。
 - 「建議」欄位中的半個金星表示在訊息傳送計劃與活動之間有相符的宗旨。
 - 「建議」欄位中的空白星星表示在訊息傳送計劃與活動之間沒有相符的結果 (區隔或宗旨)。
- 4 按一下訊息計劃名稱連結來開啟與檢閱訊息傳送計劃。

從傳訊計畫建立訊息回應

您可以將訊息回應新增至傳訊計畫。*訊息回應*是在對於特定期間的傳訊計畫進行簡報期間，收到來自訴求對象的回應。如需訊息回應的詳細資訊，請參閱[調整訊息回應](#) (頁數 182)。

備註：只有在您使用結構產品傳訊計畫頁面配置，變更頁面版面配置的用途時 (亦即，變更訊息回應的用途為結果，變更傳訊計畫的用途為電訪計畫，等等)，才會從傳訊計畫或傳訊計畫項目建立訊息回應。有了結構型產品通訊，製藥銷售代表可以從標準回應集中選擇，例如已要求更多資訊、正面反應等等。如需有關如何變更這些記錄類型的用途，請參閱結構型產品通訊 (請參閱 [結構型產品訊息傳送](#) 頁數 535)。

開始之前。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容遞送」權限，才能使用「訊息回應」頁面，您的公司管理員必須將「訊息回應」相關的資訊區段新增至「傳訊計畫詳細資料」頁面。

從傳訊計畫建立訊息回應

- 1 如果您在「傳訊計畫詳細資料」頁面中看不到「訊息回應」相關的資訊區段，請新增此相關的資訊區段，如[自訂相關項目版面配置](#) (頁數 1083)所述，或與您的公司管理員聯絡。
- 2 從「傳訊計畫詳細資料」頁面，捲動到「訊息回應」相關資訊區段，並按一下「新增」。
- 3 依照[調整訊息回應](#) (頁數 182)所述完成欄位。
- 4 儲存訊息回應記錄。

訊息傳送計畫欄位

使用「訊息傳送計劃編輯」頁面，新增訊息傳送計劃，或更新現有訊息傳送計劃的詳細資料。「訊息傳送計劃編輯」頁面會顯示一組完整的訊息傳送計劃欄位。

提示：您也可以在「訊息傳送計劃清單」頁面和「訊息傳送計劃詳細資料」頁面上編輯訊息傳送計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息傳送計劃」欄位的附加資訊。

欄位	描述
主要訊息傳送計劃資訊	
名稱	訊息傳送計劃的名稱。(必要)。

欄位	描述
類型	訊息傳送計劃分類。請使用選擇清單來選擇類型。(必要)。 「類型」的預設值為「產品發表」、「目標訊息」、「簽名」及「電訪目標計劃」。選取類型可導致不同的頁面版面配置，有別於訊息傳送計劃的預設頁面版面配置(如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，選取「電訪目標計劃」可導致「電訪目標」頁面版面配置(如果您的公司管理員已設定動態頁面版面配置)。如需設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)，另請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中關於頁面版面配置的主題。
產品	與此訊息傳送計劃相關聯的產品。請使用「查尋」圖示來選取產品。(必要)。 附註：下階「訊息傳送計劃項目」、「訊息傳送計劃項目關係」及「訊息回應」等記錄上的「產品」欄位值，必須與上階「訊息傳送計劃」的「產品」值相同。不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此需求。您必須手動確保所有下階 PCD 記錄上的此值與此上階「訊息傳送計劃」相同，否則會遇到資料完整性的問題。例如，如果您已在「訊息傳送計劃」中將「產品」設為 AAAA，然後透過 Web 服務將「訊息傳送計劃項目」的「產品」欄位從 AAAA 更新為 BBBB，則「訊息傳送計劃項目」會錯誤地說明產品 BBBB 而非產品 AAAA。
代碼	可用於分類訊息傳送計劃之依意向、醫療區域，或其他以組織定義分類的任意文字欄位。
狀態	訊息傳送計劃的目前狀態。可能的狀態值為：「已核准」、「進行中」、「已拒絕」、「已核發」或「已提交」。請使用選擇清單來選取狀態。(必要)。
驗證	表示已驗證每個訊息傳送計劃的結構訊息傳送計劃項目，以正確顯示，因而具有「成功」的驗證狀態。如果所有結構訊息傳送計劃項目均有「成功」的驗證狀態值，則會將「驗證」欄位設為「成功」值。否則會將值設為「失敗」。此欄位會由 Oracle CRM On Demand 自動設定。
區隔	訊息傳送計劃的目標市場區隔 (亦即客戶群組)。
附註：預設中沒有提供主要目標宗旨、主要區隔、次要目標宗旨及次要區隔欄位。若要將這些欄位新增至「訊息傳送計劃詳細資料」頁面，請聯絡貴公司的管理員。	
主要目標	表示此訊息傳送計劃的第一個目標。請輸入您的目標，或按一下「查閱」圖示，並從清單中選取目標。
主要區隔	表示與此訊息傳送計劃關聯的主要區隔。選項有「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「中產階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」與「超高資產淨值」。
次要目標	表示此訊息傳送計劃的次要目標。請輸入您的目標，或按一下「查閱」圖示，並從清單中選取目標。 附註：當主要目標與次要目標相同，且如果沒有主要目標卻選取次要目標時，會顯示錯誤訊息。
次要區隔	表示與此訊息傳送計劃關聯的次要區隔。選項有「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「中產階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」與「超高資產淨值」。 附註：當主要區隔與次要區隔相同，且如果沒有主要區隔卻選取次要區隔時，會顯示錯誤訊息。

欄位	描述
負責人	(必要)。擁有訊息傳送計劃記錄的使用者。依預設會將此欄位設為建立訊息傳送計劃的使用者。請使用「查閱」圖示以變更負責人。
開始日期	顯示訊息傳送計劃的日期 (MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
到期日	訊息傳送計劃失效的日期 (MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
核發日期	此內容可用於「個人內容傳遞」(PCD) 的日期，(MM/DD/YYYY)。請使用「行事曆」圖示來選取日期。
強制公開	此核取方塊表示在此訊息傳送計劃開始時，必須呈現公開訊息。(必要)。
啟用後續追蹤	此核取方塊是供後續使用。
鎖定順序	目前的第 Oracle CRM On Demand 版並未使用此核取方塊。(必要)。
產品適應症	可減緩徵狀或宿疾的徵狀或宿疾與特定產品或藥物的組合。一般而言，藥局銷售代表電訪醫療工作者時會詳細說明產品適應症如需詳細資訊，請參閱 產品適應症 (頁數 540) 。 附註： 依預設未設定此欄位。如果您需要此欄位，請聯絡您的公司管理員進行設定。
其他訊息傳送計劃資訊	
對象	此訊息傳送計劃的目標訴求對象說明。
註解	此訊息傳送計劃上的一般備註。
描述	此訊息傳送計劃記錄的說明。
附註： 下列欄位只可與 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式搭配使用，且預設為不顯示。這些欄位必須由公司管理員進行設定。	
停用導覽	選取此核取方塊即可停用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales (顧客進行導覽處) 電子資料設計器應用程式的向前與向後按鈕。核取方塊依預設為取消勾選。
停用回應	選取此核取方塊即表示此訊息計劃的訊息回應已停用。核取方塊依預設為取消勾選。
預設功能表列控制	選取此核取方塊即表示使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 電子資料設計器應用程式中的預設點選功能表列。核取方塊依預設為取消勾選。

相關資訊

如需訊息傳送計劃相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計畫 \(頁數 522\)](#)
- [使用訊息傳送計劃首頁 \(頁數 522\)](#)
- [管理訊息傳送計畫 \(頁數 523\)](#)

訊息傳送計畫項目

請使用「訊息計畫項目」頁面來建立、更新及追蹤訊息計畫項目。

*訊息計畫項目*包含組成訊息計畫的項目相關資訊。這些組成訊息計畫的項目會以特定順序排列、類似包含一些投影片的傳統簡報。

解決方案為用於構成訊息計畫項目之簡報的多媒體內容與圖形檔 (如 SWF、GIF 或 JPEG 檔)。雖然解決方案可重複使用，訊息計畫項目對單一訊息計畫卻是唯一的。「訊息計畫項目」頁面包含與解決方案相關之外的其他屬性資訊。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訊息計畫項目資訊，則您的設定中很可能就會排除這個頁標。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息計畫項目」頁面。

使用訊息傳送計畫項目首頁

「訊息計畫項目首頁」是管理訊息計畫項目的起點。此頁面會顯示您的相關資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「訊息計畫項目首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立訊息計畫項目

您可以按一下「最近修改的訊息傳送計畫項目」區段中的「新建」按鈕，來建立新的訊息傳送計畫項目。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與訊息計畫項目欄位 (請參閱 [訊息傳送計畫項目欄位](#) 頁數 530)。

使用訊息計畫項目清單

「訊息計畫項目清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。下表說明訊息計畫項目的標準清單。

訊息計畫項目清單	篩選
所有訊息計畫項目	您可以看見的所有訊息計畫項目，不論是誰負責訊息計畫項目都會顯示。
最近修改的訊息計畫項目	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計畫項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的訊息計畫項目

「最近修改的訊息計畫項目」區段會顯示您最近修改的訊息計畫項目。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

將區段加入您的訊息計畫項目首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計畫項目首頁」：

- 最近建立的訊息計畫項目
- 最近修改的訊息計畫項目
- 我最近建立的訊息計畫項目
- 我最近修改的訊息計畫項目

- 其他報表區段 (公司管理員可指定您的「訊息計劃項目首頁」能否顯示報表區段)。

將區段加入您的訊息計劃項目首頁

- 1 在「訊息計劃項目首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訊息計劃項目首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。按一下「儲存」。

管理訊息傳送計劃項目

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- 新增訊息傳送計劃項目關係 (請參閱 [新增訊息計劃項目關係](#) 頁數 529)
- 從訊息傳送計劃項目建立訊息回應 (請參閱 [從傳訊計畫項目建立訊息回應](#) 頁數 529)

附註：訊息計劃項目功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計畫項目 \(頁數 528\)](#)
- [使用訊息傳送計劃項目首頁 \(頁數 528\)](#)
- [訊息傳送計劃項目欄位 \(頁數 530\)](#)

附註：您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃項目」頁面。

新增訊息計劃項目關係

您可將訊息計劃項目關係新增至訊息計劃項目。*訊息計劃項目關係*為提供選擇性資訊，以支援主要訊息計劃項目的簡報項目。例如：如果主要項目顯示新藥物的副作用，選擇性相關資訊則會顯示較舊的藥物類別副作用。如果主要項目的題旨為臨床試用結果良好，選擇性詳細資料則會顯示臨床試用的次數。如需有關訊息計劃項目關係的詳細資訊，請參閱 *訊息計劃項目關係* (請參閱 [訊息傳送計畫項目關係](#) 頁數 532)。

附註：如果您在「聯絡人詳細資料」頁面中看不到「訊息計劃項目關係」的相關項目區段，請依自訂相關項目配置 (請參閱 [自訂相關項目版面配置](#) 頁數 1083)中所描述，新增此相關項目區段，或請聯絡您的公司管理員。

將訊息計劃項目關係新增至訊息計劃項目

- 1 自「訊息計劃項目詳細資料」頁面，捲動至「訊息計劃項目關係」區段，並按一下「新建」。
- 2 如訊息計劃項目關係欄位 (請參閱 [訊息傳送計畫項目關係欄位](#) 頁數 534)中所描述，填好欄位。儲存記錄。

從傳訊計畫項目建立訊息回應

您可以將訊息回應新增至傳訊計畫項目。*訊息回應*是在對特定期間的傳訊計畫進行簡報時，得自訴求對象的回應。如需訊息回應的詳細資訊，請參閱[調整訊息回應 \(頁數 182\)](#)。

備註：只有在您使用結構產品傳訊計畫頁面配置，變更頁面版面配置的用途時 (亦即，變更訊息回應的用途為結果，變更傳訊計畫的用途為電訪計畫，等等)，才會從傳訊計畫或傳訊計畫項目建立訊息回應。有了結構型產品通訊，製藥銷售代表可以從標準回應集中選擇，例如**已要求更多資訊**、**正面反應**等等。如需有關如何變更這些記錄類型的用途，請參閱結構型產品通訊 (請參閱 [結構型產品訊息傳送](#) 頁數 535)。

開始之前。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容遞送」權限，才能使用「訊息回應」頁面，您的公司管理員必須將「訊息回應」相關的資訊區段新增至「傳訊計畫項目詳細資料」頁面。

從傳訊計畫項目建立訊息回應

- 1 如果您在「傳訊計畫項目詳細資料」頁面中看不到「訊息回應」相關的資訊區段，請新增此相關的資訊區段，如[自訂相關項目版面配置](#) (頁數 1083)所述，或與您的公司管理員聯絡。
- 2 從「傳訊計畫項目詳細資料」頁面捲動到「訊息回應」相關資訊區段，並按一下「新增」。
- 3 依照[調整訊息回應](#) (頁數 182)所述完成欄位。
- 4 儲存訊息回應記錄。

訊息傳送計劃項目欄位

使用「訊息計劃項目編輯」頁面，新增訊息計劃項目，或更新現有訊息計劃項目的詳細資料。「訊息計劃項目編輯」頁面會顯示一組完整的訊息計劃項目欄位。

提示：您也可以在「訊息傳送計劃項目清單」頁面與「訊息傳送計劃項目詳細資料」頁面上編輯訊息傳送計劃項目。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息計劃項目」欄位的附加資訊。

欄位	描述
主要訊息計劃項目資訊	
序號	此訊息計劃項目出現在訊息計劃內的順序。(必要)。
名稱	訊息計劃項目的名稱
顯示名稱	訊息計劃項目在訊息計劃中的顯示名稱
產品	與上階訊息傳送計劃相關聯的產品。請使用「查尋」圖示來選取產品。(必要)。 附註： 「產品」欄位值必須與上階「訊息傳送計劃」記錄相同。不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此需求。您必須手動確保此值與上階「訊息傳送計劃」相同。否則，您將會遇到資料完整性問題。例如，如果您已在「訊息傳送計劃」中將「產品」欄位設為 AAAA，而後如果在任何下階 PCD 記錄 (「訊息傳送計劃項目」、「訊息傳送計劃項目關係」或「訊息回應」) 中透過 Web 服務將「產品」欄位從 AAAA 更新為 BBBB，則下階 PCD 記錄會錯誤地說明產品 BBBB 而非產品 AAAA。
解決方案名稱	訊息計劃項目關係所依據的數位內容名稱。請使用「查閱」圖示來選取解決方案。 在第 23 版之前，「解決方案」欄位依預設為必要欄位。不過，對於第 23 版而言，此欄位已不再預設為必要欄位。然而，如果您的公司在第 23 版之前已為此記錄類型自訂頁面版面配置，則對於這些自訂版面配置而言，「解決方案」欄位仍會保持為必要欄位。若要將此欄位變更為「非必要」，您的公司管理員必須對此記錄類型之自訂頁

欄位	描述
	面版面配置中所設定的「解決方案」欄位，取消勾選「必要」核取方塊。如需欄位設定的詳細資訊，請參閱 建立與編輯欄位 (頁數 1050) 。
解決方案名稱：驗證狀態	表示數位內容能否正確顯示。可能值為：「尚未驗證」、「成功」或「失敗」。(僅供檢視) 此欄位的值繼承自包含數位內容檔案之連結的「解決方案」記錄。
解決方案名稱：核發日期	在此日期後可在 PCD 中使用解決方案內容。(僅供檢視)。
解決方案名稱：到期日	在此日期後不應在 PCD 中使用解決方案內容。(僅供檢視)。
公開訊息	此核取方塊會將特定的資產標記為公開訊息。通常，訊息計劃必須以公開訊息或訊息作為開端，以確保所有相關資訊的完整公開，以及滿足所有法規與規定準則。(必要)。
類型	訊息計劃項目分類。請使用選擇清單來選取類型。(必要)。 「類型」的預設值如下：「訊息計劃項目」、「附件」、「相關」、「詳細資料」及「電訪目標」。選取類型可導致不同的頁面版面配置，有別於訊息傳送計劃項目的預設頁面版面配置 (如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，選取「電訪目標」可導致「電訪目標」頁面版面配置 (如果其是由管理員所設定)。如需設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱 指定動態頁面版面配置 (頁數 1125) ，另請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中關於頁面版面配置的主題。
評比	此項目成效的質量評比。使用選擇清單來選取評比。
上階訊息傳送計畫	此訊息計劃項目為其元件的訊息計劃。請選取「查閱」圖示以選取上層訊息計劃。(必要)。
狀態	訊息計劃項目的目前狀態。請使用選擇清單來選取狀態。預先設定的選擇為「隱藏」與「顯示」。
描述	此項目內容的簡短說明。
傳送類型	銷售簡報的 PDF 檔案類型是由 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式以電子郵件形式傳送給收件者。您可選取下列的傳送類型： ■ PDF 傳送。完整多張投影片簡報的 PDF。 ■ 標準傳送。僅有簡報中第一張投影片的 PDF，此為預設類型。 附註： 依預設，此欄位無法在「訊息傳送計劃項目」頁面版面配置上使用，且須由您的管理員來新增。如需有關將欄位新增至頁面版面配置的資訊，請參閱 自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086) 。
停用預先載入	選取此欄位即可停用預先載入 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的動畫。依預設未選取此欄位，且會預先載入動畫。 附註： 依預設，此欄位無法在「訊息傳送計劃項目」頁面版面配置上使用，且須由您的管理員來新增。如需有關將欄位新增至頁面版面配置的資訊，請參閱 自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086) 。

欄位	描述
訊息計劃項目附加資訊	
概要	項目的簡短說明。
主講者附註	顯示此項目顯示時，您可添加的附註。
對象	內容的目標訴求對象。

相關主題

如需訊息傳送計劃項目的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計畫項目 \(頁數 528\)](#)
- [使用訊息傳送計劃項目首頁 \(頁數 528\)](#)
- [管理訊息傳送計劃項目 \(頁數 529\)](#)

訊息傳送計畫項目關係

請使用「訊息計劃項目關係」頁面來建立、更新及追蹤訊息計劃項目關係。

*訊息計劃項目關係*為提供選擇性資訊，以支援主要訊息計劃項目的簡報項目。例如：如果主要項目顯示新藥物的副作用，選擇性相關資訊則會顯示較舊的藥物類別副作用。如果主要項目的題旨為臨床試用結果良好，選擇性詳細資料則會顯示臨床試用的次數。訊息計劃是由一些訊息計劃項目所組成，這些項目會以特定順序排列、類似包含一些投影片的傳統簡報。每個訊息計劃項目可能具有與其相關聯的相關項目，這些項目稱為*訊息計劃項目關係*。「訊息計劃項目關係」包含這些支援簡報項目的相關資訊。

訊息傳送計劃項目關係必須是唯一的

如果您正在用相同的「類型」值與上階「訊息傳送計劃項目」值設定多個「訊息傳送計劃項目關係」記錄，則「解決方案」欄位不能設為相同的值。例如，如果您嘗試建立兩個訊息傳送計劃項目關係記錄，MPiR1 與 MPiR2，兩者的「類型」皆設為「附件」，且如果上階訊息傳送計劃項目記錄設為 MPiabc，則您必須將每個訊息傳送計劃項目關係記錄的「解決方案」欄位設為不同的值。否則，Oracle CRM On Demand 就會顯示錯誤的訊息。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訊息計劃項目關係資訊，則您的設定中很可能就會排除「訊息計劃項目關係」頁標。您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息計劃項目關係」頁面。

使用訊息傳送計劃項目關係首頁

「訊息計劃項目關係首頁」是管理訊息計劃項目關係的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「訊息計劃項目關係首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立訊息計劃項目關係

您可以按一下「最近修改的訊息計劃項目關係」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與訊息計劃項目關係欄位 (請參閱 [訊息傳送計劃項目關係欄位](#) 頁數 534)。

使用訊息計劃項目關係清單

「訊息計劃項目關係清單」區段會顯示一些篩選清單。*篩選清單*為記錄的子集或群組，讓您可限制一次使用的記錄數。

下表說明「訊息計劃項目關係」的標準清單。

訊息計劃項目關係清單	篩選
所有訊息計劃項目關係	您可以看見的所有訊息計劃項目關係，不論是誰負責訊息計劃項目關係都會顯示。
最近修改的訊息計劃項目關係	「負責人」欄位中有您名稱的所有訊息計劃項目關係，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視訊息計劃項目關係

「最近修改的訊息計劃項目關係」區段會顯示您最近修改的訊息計劃項目關係。

請按一下「顯示完整清單」連結，以展開清單。

將區段加入您的訊息計劃項目關係首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「訊息計劃項目關係首頁」：

- 最近建立的訊息計劃項目關係
- 最近修改的訊息計劃項目關係
- 我最近建立的訊息計劃項目關係
- 我最近修改的訊息計劃項目關係
- 其他報表區段 (公司管理員可指定您的「訊息計劃項目關係首頁」能否顯示報表區段)。

將區段加入至訊息計劃項目關係首頁

- 1 在「訊息計劃項目關係首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訊息計劃項目關係首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理訊息傳送計劃項目關係

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註：訊息傳送計劃項目關係功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訊息傳送計劃項目關係的相關資訊，請參閱下列主題：

■ 訊息傳送計劃項目關係 (請參閱 [訊息傳送計畫項目關係](#) 頁數 532)

■ 使用訊息傳送計劃項目關係首頁 (頁數 532)

■ 訊息傳送計劃項目關係欄位 (頁數 534)

附註：您的使用者角色必須包含「管理個人化內容傳遞」權限，以使用「訊息傳送計劃項目關係」頁面。

訊息傳送計劃項目關係欄位

使用「訊息計劃項目關係」頁面，新增訊息計劃項目關係，或更新現有訊息計劃項目關係的詳細資料。「訊息計劃項目關係編輯」頁面會顯示一組完整的訊息計劃欄位。

提示：您也可以在此「訊息傳送計劃項目關係清單」頁面與「訊息傳送計劃項目關係詳細資料」頁面上編輯訊息傳送計劃項目關係。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「訊息計劃項目關係」欄位的附加資訊。

欄位	描述
主要訊息計劃項目關係資訊	
名稱	訊息計劃項目關係的名稱
顯示名稱	用於顯示訊息計劃中的訊息計劃項目關係名稱
上階訊息傳送計畫項目	對此訊息計劃項目關係提供選擇性備份或詳細資訊的上層訊息計劃項目。(必要)。
產品	與上階訊息傳送計劃相關聯的產品。請使用「查尋」圖示來選取產品。(必要)。 附註： 「產品」欄位值必須與上階「訊息傳送計劃」記錄相同。不過，Oracle CRM On Demand 不會強制執行此需求。您必須手動確保此值與上階「訊息傳送計劃」相同。否則，您將會遇到資料完整性問題。例如，如果您已在「訊息傳送計劃」中將「產品」欄位設為 AAAA，而後如果在任何下階 PCD 記錄(「訊息傳送計劃項目」、「訊息傳送計劃項目關係」或「訊息回應」)中透過 Web 服務將「產品」欄位從 AAAA 更新為 BBBB，則下階 PCD 記錄會錯誤地說明產品 BBBB 而非產品 AAAA。
描述	此項目內容的簡短說明。
類型	訊息計劃項目關係分類。請使用選擇清單來選取類型。(必要)。 「類型」的預設值如下：「訊息計劃項目」、「附件」、「相關」、「詳細資料」及「下一個電訪目標」。選取類型可導致不同的頁面版面配置，有別於「訊息傳送計劃項目關係」的預設頁面版面配置(如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，選取「下一個電訪目標」可導致「下一個電訪目標」頁面版面配置(如果其是由管理員所設定)。如需設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱 指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)，另請參閱 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中關於頁面版面配置的主題。
解決方案名稱	訊息計劃項目關係所依據的多媒體或圖形檔內容名稱。 在第 23 版之前，「解決方案」欄位依預設為必要欄位。不過，對於第 23 版而言，此欄位已不再預設為必要欄位。然而，如果您的公司在第 23 版之前已為此記錄類型自訂頁面版面配置，則對於這些自訂版面配置而言，「解決方案」欄位仍會保持為必要

欄位	描述
	欄位。若要將此欄位變更為「非必要」，您的公司管理員必須對此記錄類型之自訂頁面版面配置中所設定的「解決方案」欄位，取消勾選「必要」核取方塊。如需欄位設定的詳細資訊，請參閱 建立與編輯欄位 (頁數 1050) 。
概要	項目的簡短說明。

相關資訊

如需訊息傳送計劃項目關係的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訊息傳送計劃項目關係 \(請參閱 \[訊息傳送計畫項目關係\]\(#\) 頁數 532\)](#)
- [使用訊息傳送計劃項目關係首頁 \(頁數 532\)](#)
- [管理訊息傳送計劃項目關係 \(頁數 533\)](#)

結構型產品訊息傳送

結構型產品訊息傳送 (SPM) 是指重新設定目的的個人化內容遞送 (PCD) 記錄類型 (訊息傳送計劃、訊息傳送計劃項目、訊息傳送計劃項目關係，以及訊息回應)，系統管理員會設定這些類型，讓藥局銷售代表能夠管理其銷售電話目標。系統管理員會定義這些記錄的動態頁面版面配置，以重新設定 PCD 記錄類型。透過適當地為 PCD 記錄選取「類型」選擇清單欄位，使用者可以動態變更與正在 Oracle CRM On Demand 中使用的 PCD 記錄對應的頁面版面配置。例如，選取值為「電訪目標」的「類型」，會將「訊息傳送計劃項目」的頁面版面配置變更為「電訪目標」頁面版面配置。

與 PCD 記錄類型對應的 SPM 頁面版面配置如下所示：電訪目標計劃 (針對訊息傳送計劃)、電訪目標 (針對訊息傳送計劃項目)、下一個電訪目標 (針對訊息傳送計劃項目關係) 及結果 (針對訊息回應)。一般而言，銷售代表使用電訪目標計劃來記錄與產品 (例如藥物) 相關聯的電訪目標、下一個電訪目標，以及銷售電訪結果。

如果您目前使用預設 PCD 記錄類型來管理電子詳述簡報，則請參閱[個人化內容遞送 \(頁數 521\)](#)。此外，電訪期間若要使用預設版面配置擷取產品詳述資訊，請參閱連結產品詳細資訊至電訪 (請參閱 [連結詳述產品資訊至電訪](#) 頁數 480)。

與 PCD 記錄類型對應的 SPM 頁面版面配置如下所述：

- 電訪目標計劃以「訊息傳送計劃」記錄類型作為基礎，是將銷售團隊的電訪目標、下一個電訪目標及結果封裝在一起的計劃。電訪目標計劃是由系統管理員所定義，並遵循核准路徑進行以獲得標準選擇。電訪目標計劃包含預先定義的中繼資料，銷售代表會在電訪內容 (客戶、聯絡人或出席者電訪) 範圍之內的產品詳述階段作業期間，選取該中繼資料。
- 電訪目標以「訊息傳送計劃項目」記錄類型作為基礎，是一組預先定義的值，用於在描述特定產品時說明拜訪的目的與目標。
- 下一個電訪目標是以「訊息傳送計劃項目關係」記錄類型作為基礎，是一組預先定義的值，用於說明後續拜訪的目標與目的，並描述特定產品。
- 結果是以「訊息回應」記錄類型作為基礎，是一組預先定義的值，由系統管理員核准使用這些值，將客戶的回應呈報至產品的相關詳述階段作業。

電訪目標計劃範例

想一想為「藥物 Z」這項產品定義的電訪目標計劃。銷售團隊在與客戶討論藥物 Z 時有一些電訪目標，例如下列項目：

- **電訪目標 1。**發表藥物 Z 產品。
- **電訪目標 2。**介紹藥物 Z 的好處。
- **電訪目標 3。**描述藥物 Z 的安全用法。
- **電訪目標 4。**描述藥物 Z 的可能副作用。

下一個電訪目標如下所述：

- 下一個電訪目標 1。描述藥物 Z 的劑量。
- 下一個電訪目標 2。討論藥物 Z 的定價。
- 下一個電訪目標 3。提供藥物 Z 的樣品，提升與醫師的關係。

詳述階段作業回應的結果如下所示：

- 結果 1。正向回應。
- 結果 2。負向回應。
- 結果 3。醫師有其他問題。
- 結果 4。需要後續拜訪。
- 結果 5。不需要後續拜訪。

此範例中所有的 SPM 記錄，皆與為藥物 Z 產品定義的電訪目標計劃有關。銷售代表在電訪時，於「電訪詳細資料」頁面內「詳述產品」相關項目的區段中挑選適當的項目。

附註：若要使用 SPM 記錄類型，您的系統管理員必須針對 SPM 與 PCD 記錄類型設定動態頁面版面配置。若選取 SPM 類型，可使用與 PCD 記錄的預設頁面版面配置有所不同的頁面版面配置 (如果管理員已為此記錄類型設定動態頁面版面配置)。例如，若選取「電訪目標」類型，可使用「電訪目標」頁面版面配置 (如果其是由系統管理員所設定)。如需有關設定此記錄類型之動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)，另請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中關於頁面版面配置的主題。

如需有關管理電訪目標的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [選取結構型產品訊息傳送頁面版面配置 \(頁數 536\)](#)
- [將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯 \(頁數 537\)](#)
- [為詳述的產品選取主要電訪目標、主要下一個電訪目標或主要結果 \(頁數 538\)](#)

如需「結構型產品訊息傳送」記錄如何搭配產品指示使用的相關資訊，請參閱[使用結構型產品訊息傳送記錄與產品指示的範例 \(頁數 539\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

選取結構型產品訊息傳送頁面版面配置

若要在產品詳述階段作業期間，使用結構型產品訊息傳送 (SPM) 頁面版面配置來管理您的電訪目標，您必須選取適當的「類型」值，為 SPM 決定動態頁面版面配置。

開始之前。您的管理員必須將 SPM 的動態頁面版面配置如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 所述來設定。如果您的管理員設定動態頁面版面配置，請從 PCD 記錄類型的預設版面配置中，在不同頁面版面配置選取 SPM 類型結果。例如，對於「訊息傳送計劃項目」記錄，在「電訪目標」頁面版面配置選取「電訪目標」類型結果。如需設定動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。此外，您的管理員必須設定您的使用者存取資料檔，讓您擁有「詳述產品」詳細資料頁面上 SPM 記錄相關資訊的「唯讀」、「檢視」或「沿用主要資訊」存取權。

選取結構型產品訊息傳送頁面版面配置

- 1 瀏覽至「訊息傳送計劃詳細資料」頁面，在「類型」選擇清單欄位中，選取「電訪目標計劃」以顯示「電訪目標計劃」頁面版面配置。
- 2 瀏覽至「訊息傳送計劃項目詳細資料」頁面，在「類型」選擇清單欄位中，選取「電訪目標」以顯示「電訪目標」頁面版面配置。
- 3 瀏覽至「訊息傳送計劃項目關係詳細資料」頁面，在「類型」選擇清單欄位中，選取「下一個電訪目標」以顯示「下一個電訪目標」頁面版面配置。

- 4 瀏覽至「電訪詳細資料」頁面的「訊息回應」相關項目區段，並在「類型」選擇清單欄位中，選取「結果」以顯示「結果」頁面版面配置。

將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯

透過使用「結構型產品訊息傳送」(SPM) 頁面版面配置，銷售代表可以看見其產品的電訪目標、其產品銷售電訪的預期結果，並可決定未來拜訪的電訪目標，而這所有的一切全是以產品作為基礎。一般而言，銷售代表在電訪中與醫師討論一或多種藥物時，會在產品詳述階段作業期間存取這些記錄。拜訪的詳細資料會擷取至聯絡人電訪記錄中，以及產品記錄的藥物詳細資料中。

在「詳述產品」相關資訊區段中，銷售代表可進行下列選擇：

- 一組針對特定產品或藥物預先定義電訪目標中的某些電訪目標 (訊息傳送計劃項目)
- 一組針對特定產品或藥物預先定義下一個電訪目標中的某些下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係)
- 一組針對特定產品或藥物預先定義結果中的某些結果 (訊息回應)

例如，下表顯示銷售經理為銷售代表設定的電訪目標 (訊息傳送計劃項目)。

資料列 ID	產品名稱	電訪目標名稱
12-1111	藥物 A	向醫師介紹藥物 A 的好處。
12-1112	藥物 A	與醫師討論提議的定價與折扣方案。
12-1113	藥物 A	與醫師討論藥物 A 下一年的可能銷售量。
12-1114	藥物 A	將藥物 A 的相關補充資訊提供給醫師。
12-1115	藥物 B	告知醫師在特定的醫療條件下，藥物 B 相對優於藥物 A。
12-1116	藥物 B	將藥物 B 樣品提供給醫師。

詳述產品相關資訊區段中的欄位

下列欄位只出現在「詳述產品相關資訊」區段中：

- 主要訊息傳送計劃項目 (可重新命名為「電訪目標」)
- 主要訊息傳送計劃項目關係 (可重新命名為「下一個電訪目標」)
- 主要訊息回應 (可重新命名為「結果」)

此外，下列相關項目可用於將 SPM (或 PCD) 記錄與「詳述產品」記錄建立關聯：

- 電訪詳述產品電訪目標 (電訪詳述產品訊息傳送計劃項目)
- 電訪詳述產品下一個電訪目標 (電訪詳述產品訊息傳送計劃項目關係)
- 電訪詳述產品結果 (電訪詳述產品訊息回應)

此主題將這些相關的項目統稱為 *電訪詳述產品相關項目*。「電訪詳述產品」相關項目與 PCD 記錄擁有多對多關係。亦即，一筆 PCD 記錄能夠與多個不同的「電訪詳述產品」相關項目記錄建立關聯。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的公司管理員為客戶電訪、聯絡人電訪及出席者電訪設定電訪頁面版面配置的「詳述產品相關資訊」區段。如需有關為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 設定頁面版面配置的詳細資訊，請參閱 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中關於頁面版面配置的資訊。

開始之前。您的管理員必須將 SPM 的動態頁面版面配置如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 所述來設定。如果您的管理員設定動態頁面版面配置，請從 PCD 記錄類型的預設版面配置中，在不同頁面版面配置選取 SPM 類型結果。例如，對於「訊息傳送計劃項目」記錄，在「電訪目標」頁面版面配置選取

「電訪目標」類型結果。如需設定動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。此外，您的管理員必須設定您的使用者存取資料檔，讓您擁有「詳述產品」詳細資料頁面上 SPM 記錄相關資訊的「唯讀」、「檢視」或「沿用主要資訊」存取權。

若要將 SPM (或 PCD) 記錄類型與「詳述產品」記錄建立關聯，您必須符合以下條件：

- 「電訪詳述產品」相關項目與 PCD 記錄這兩者的產品必須符合。
- 您必須將 PCD 記錄類型設定如下：
 - 「訊息傳送計劃項目」類型必須設為「電訪目標」。
 - 「訊息傳送計劃項目關係」類型必須設為「下一個電訪目標」。
 - 「訊息回應」類型必須設為「結果」。

您建立關聯時，會強制執行這些條件。但之後不會強制執行這些條件。因此：

- 在您建立關聯後，請勿變更「電訪詳述產品」相關項目上的「產品」欄位。
- 在 PCD 記錄至「電訪詳述產品」相關項目作為下階記錄後，請勿修改這些記錄上的「產品」與「類型」欄位。
- 請勿刪除任何現有的關聯或修改「詳述產品」或 PCD 記錄，然後嘗試還原關聯。

將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯

- 1 在聯絡人電話、客戶電訪或出席者電訪的「電訪詳細資料」頁面中，瀏覽至「詳述產品」相關資訊區段。
「詳述產品」區段包括「主要電訪目標」(主要訊息傳送計劃項目)、「主要下一個電訪目標」(主要訊息傳送計劃項目關係)及「主要結果」(主要訊息回應)。
- 2 在銷售電訪期間，瀏覽至您正在討論的產品資料列，並按一下產品名稱，例如「藥物 A」。
- 3 在「詳述產品詳細資料」頁面中：
 - 若要將電訪目標與藥物 A 建立關聯，請捲動至「電訪詳述產品電訪目標」(電訪詳述產品訊息傳送計劃項目) 相關資訊區段，按一下「選取」，並在「編輯」頁面中使用「查閱」選取器，從電訪目標 (訊息傳送計劃項目) 清單中為藥物 A 選取電訪目標 (訊息傳送計劃項目)，然後儲存「詳述產品」記錄。
 - 若要將下一個電訪目標與藥物 A 建立關聯，請捲動至「電訪詳述產品下一個電訪目標」(電訪詳述產品訊息傳送計劃項目關係) 相關資訊區段，按一下「選取」，並在「編輯」頁面中使用「查閱」選取器，從下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係) 清單中為藥物 A 選取下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係)，然後儲存「詳述產品」記錄。
 - 若要將結果與藥物 A 建立關聯，請捲動至「電訪詳述產品結果」(電訪詳述產品訊息傳送回應) 相關資訊區段，按一下「選取」，並在「編輯」頁面中使用「查閱」選取器，從結果 (訊息傳送回應) 清單中為藥物 A 選取結果 (訊息傳送回應)，然後儲存「詳述產品」記錄。

備註：您可能需要將相關資訊區段 (先前的清單中) 新增至「詳述產品詳細資料」頁面。如需有關個人化「詳細資料」頁面版面配置的資訊，請參閱變更您的詳細資料頁面版面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置](#) 頁數 640)。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡公司管理員。

附註：SPM (或 PCD) 記錄無法從「詳述產品」詳細檢視建立，但這些記錄只能與「詳述產品」記錄相關聯。SPM (或 PCD) 記錄必須從 SPM (或 PCD) 頁面記錄建立，且必須與同一個產品品牌相關聯，例如藥物 A。每個 SPM (或 PCD) 記錄必須與在不同電訪中詳述的產品品牌相關聯。然而，在相同電訪中，您無法為正在詳述的相同產品選擇相同的 SPM (或 PCD) 記錄。您的系統管理員必須設定 SPM (或 PCD) 詳細資料頁面，如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 所述。

為詳述的產品選取主要電訪目標、主要下一個電訪目標或主要結果

您可以使用下列程序為正在詳述的產品選取主要電訪目標 (主要訊息傳送計劃項目)、主要下一個電訪目標 (主要訊息傳送計劃項目關係) 或主要結果 (主要訊息回應)。您選擇作為主要的電訪目標、下一個電訪目標及結果會顯示在「電訪詳細資料」頁面中「詳述產品」相關項目區段中。主要指定的目的是要決定哪一個項目記錄在「詳述產品」頁面中會第一個顯示。此指定不會有特殊處理發生。

開始之前。您的管理員必須將 SPM 的動態頁面版面配置如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 所述來設定。如果您的管理員設定動態頁面版面配置，請從 PCD 記錄類型的預設版面配置中，在不

同頁面版面配置選取 SPM 類型結果。例如，對於「訊息傳送計劃項目」記錄，在「電訪目標」頁面版面配置選取「電訪目標」類型結果。如需設定動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。此外，您的管理員必須設定您的使用者存取資料檔，讓您擁有「詳述產品」詳細資料頁面上 SPM 記錄相關資訊的「唯讀」、「檢視」或「沿用主要資訊」存取權。

選取主要電訪目標、主要下一個電訪目標或主要結果

- 1 瀏覽至您正在詳述的產品 (例如藥物 A) 的「詳述產品詳細資料」頁面。
- 2 將電訪目標 (訊息傳送計劃項目) 指定為主要電訪目標 (主要訊息傳送計劃項目)：
 - a 編輯「詳述產品詳細資料」頁面。
 - b 對於「主要電訪目標」(主要訊息傳送計劃項目) 欄位，使用「查閱」選取器，從清單中選取電訪目標 (訊息傳送計劃項目) 作為主要目標。
- 3 將下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係) 指定為主要下一個電訪目標 (主要訊息傳送計劃項目關係)：
 - a 編輯「詳述產品詳細資料」頁面。
 - b 對於「主要下一個電訪目標」(主要訊息傳送計劃項目關係) 欄位，使用「查閱」選取器，從清單中選取下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係) 作為主要目標。
- 4 將結果 (訊息回應) 指定為主要結果 (訊息回應)：
 - a 編輯「詳述產品詳細資料」頁面。
 - b 對於「主要結果」(主要訊息回應) 欄位，使用「查閱」選取器，從清單中選擇結果 (訊息回應) 作為主要結果。

使用結構型產品訊息傳送記錄與產品指示的範例

此主題提供一個範例，說明系統管理員或銷售經理如何為銷售代表設定「結構型產品訊息傳送」(SPM) 記錄與「產品指示」記錄，以對客戶詳細說明或發送產品。您可根據業務模型，將此功能用於不同用途。

- 1 銷售經理或系統管理員一般會為銷售團隊設定下列資訊：
 - 特定產品的「電訪目標計劃」(訊息傳送計劃)，可以選擇性地包含特定指示 (產品指示)
如需訊息傳送計劃的資訊，請參閱訊息傳送計劃 (請參閱 [訊息傳送計畫](#) 頁數 522)。
 - 視需要包含「產品指示」記錄
如需產品指示的資訊，請參閱產品指示 (請參閱 [產品適應症](#) 頁數 540)。
 - 視需要包含電訪目標計劃的電訪目標 (訊息傳送計劃項目)、下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係) 及結果 (訊息回應)
此步驟會標準化電訪目的與結果，並將銷售團隊的每個電訪目標結構化。
如需訊息傳送計劃項目的資訊，請參閱訊息傳送計劃項目 (請參閱 [訊息傳送計畫項目](#) 頁數 528)。如需有關訊息傳送計劃項目關係的資訊，請參閱訊息計劃項目關係 (請參閱 [訊息傳送計畫項目關係](#) 頁數 532)。如需訊息回應的資訊，請參閱[調整訊息回應 \(頁數 182\)](#)。
- 2 在設定 SPM 記錄與產品指示後，藥局銷售代表一般會執行下列任務：
 - a 造訪醫師或醫院，並在「電訪詳細資料」頁面中為每個客戶或聯絡人輸入電訪資訊
如需有關執行銷售電訪的資訊，請參閱[追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\) \(頁數 175\)](#)。
 - b 使用「電訪詳細資料」頁面中適當的相關資訊區段 (「已發送樣品」或「已發送促銷項目」) 記錄為每個聯絡人發送的樣品或促銷項目。
如需記錄所發送樣品或促銷項目的資訊，請參閱將樣品發送資訊連結至電訪 (請參閱 [連結已發送樣品資訊至電訪](#) 頁數 483) 或將促銷項目資訊連結至電訪 (請參閱 [連結促銷項目資訊至電訪](#) 頁數 485)。
 - c 使用「電訪詳細資料」頁面中的「詳述產品」相關資訊區段記錄為每個聯絡人或客戶詳述的產品。銷售代表可為每個詳述的產品執行下列動作：
 - 選取指示 (產品指示)。
 - 記錄其他的電訪目標、下一個電訪目標及結果。

- (選擇性) 銷售代表可識別指示並記錄適當的電訪目標、下一個電訪目標及結果。

如需記錄詳述產品的資訊，請參閱連結產品詳述資訊至電訪 (請參閱 [連結詳述產品資訊至電訪](#) 頁數 480)。

- d 銷售代表選取並記錄與電訪相關的所有項目後，銷售代表會提交電訪。

產品適應症

使用「產品指示」頁面可建立、更新及追蹤產品指示。*產品指示*是可減緩徵狀或宿疾的徵狀或宿疾與特定產品或藥物的組合。一般而言，藥局銷售代表電訪醫療工作者時會詳細說明產品適應症產品指示的範例為「過敏 - 藥物 A」、「氣喘 - 藥物 A」、「心律不整 - 藥物 B」及「心臟衰竭 - 藥物 C」。在此範例中，藥物 A 用於處置過敏與氣喘的徵狀。

產品可以有零或多個指示。「產品指示」記錄會追蹤產品與相關聯指示的唯一組合。如果有產品指示，則產品指示名稱必須是唯一的。展示在客戶電訪中詳述的產品時，產品指示清單便可供銷售代表在產品詳述階段作業期間進行選取。產品指示位於「電訪詳細資料」頁面中「詳述產品」相關資訊區段上。

產品指示是藥局銷售代表所使用產品訊息傳送程序的主要元件。產品或藥物通常是在產品層級由銷售代表所詳述，且不在產品存貨系統中的存貨單位 (SKU) 層級。例如，藥物 A 可以有多個指示：一個是針對慢性阻塞性肺病 (COPD)，一個是針對氣喘，等等。每個指示都有自己唯一的電訪目標計劃 (訊息傳送計劃) 與電訪目標 (訊息傳送計劃項目)。您可以使用產品指示來篩選結構型產品訊息傳送記錄的適當相關資訊區段，例如電訪目標計劃 (訊息傳送計劃) 與電訪目標 (訊息傳送計劃項目)。如需使用「電訪詳細資料」頁面中的「詳述產品」相關資訊區段來詳述產品的詳細資訊，請參閱連結產品詳細資訊至電訪 (請參閱 [連結詳述產品資訊至電訪](#) 頁數 480)。如需結構型產品訊息傳送 (SPM) 的詳細資訊，請參閱[結構型產品訊息傳送](#) (頁數 535)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的職責不包括追蹤產品指示資訊，則「產品指示」頁標會自您的設定中排除。

使用產品指示首頁

「產品指示首頁」是管理產品指示的起點。此頁面會顯示您的相關資訊。

備註：公司管理員可以自訂您的「產品指示首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

開始之前。若要使用產品指示，您的使用者角色必須具有「管理製藥存取權」權限。

建立產品指示

您可以按一下「最近修改的產品指示」區段中的「新增」按鈕，來建立新的產品指示。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄](#) (頁數 46) 與產品指示欄位 (請參閱 [產品適應症欄位](#) 頁數 542)。

使用產品指示清單

「產品指示清單」區段會顯示一些篩選清單。篩選清單是記錄的子集或群組，可以讓您限制一次要使用的記錄數。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明產品指示的標準清單。

產品適應症清單	篩選
所有產品適應症	您可以看見的所有產品指示，不論是誰負責此產品指示都會顯示。
最近修改的產品指示	「負責人」欄位中所有含有您姓名的產品指示，按修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

若要檢閱所有可用的清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近產品指示

「最近修改的產品指示」區段會顯示最近修改的產品指示。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段到產品指示首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「產品指示首頁」：

- 最近建立的產品指示
- 最近修改的產品指示
- 我的最近建立產品指示
- 我的最近修改產品指示
- 其他報表區段 (公司管理員可以提供在您的「產品指示首頁」上顯示的報表區段)。

新增區段到產品指示首頁

- 1 在「產品指示」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「產品指示首頁版面配置」頁面上，使用方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需產品指示的相關資訊，請參閱下列主題：

- [產品適應症 \(頁數 540\)](#)
- [管理產品適應症 \(頁數 541\)](#)
- [產品適應症欄位 \(頁數 542\)](#)

管理產品適應症

如需有關管理產品指示的資訊，請參閱下列主題：

- [將產品指示記錄與詳述產品建立關聯 \(頁數 542\)](#)
- [將產品指示與結構型產品訊息傳送記錄建立關聯 \(頁數 542\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需產品指示的相關資訊，請參閱下列主題：

- [產品適應症 \(頁數 540\)](#)
- [使用產品指示首頁 \(頁數 540\)](#)

■ 產品適應症欄位 (頁數 542)

將產品指示記錄與詳述產品建立關聯

您通常會將產品指示記錄與您正使用「詳述產品」相關資訊區段詳述的產品建立關聯。

將產品指示記錄與詳述產品建立關聯

- 1 為您正在詳述的產品建立產品指示記錄。
- 2 瀏覽至客戶電訪「電訪詳細資訊」頁面的「詳述產品」相關資訊區段，並編輯所關注產品的詳述產品記錄。
- 3 對於「指示名稱」欄位，請使用「查閱」選取器，從可供您正在詳述產品使用的產品指示清單中選擇產品指示名稱。

將產品指示與結構型產品訊息傳送記錄建立關聯

一般而言，您可以將產品指示記錄與結構型產品訊息傳送 (SPM) 記錄建立關聯，例如電訪目標計劃 (訊息傳送計劃)、電訪目標 (訊息傳送計劃項目)、下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係) 及結果 (訊息回應)。

將產品指示記錄與結構型產品訊息傳送記錄建立關聯

- 1 為您正在詳述的產品建立產品指示記錄。
- 2 瀏覽至每個 SPM 記錄類型 (例如，電訪目標計劃 (訊息傳送計劃)、電訪目標 (訊息傳送計劃項目)、下一個電訪目標 (訊息傳送計劃項目關係)、結果 (訊息回應)，並編輯關注的記錄。
- 3 對於「指示名稱」欄位，請使用「查閱」選取器，從可供您正在詳述產品使用的產品指示名稱清單中選擇產品指示名稱。

附註：您的公司管理員必須在 SPM 記錄類型上設定「指示」名稱欄位。

產品適應症欄位

使用「產品適應症編輯」頁面新增產品適應症或更新現有產品指示的詳細資料。「產品適應症編輯」頁面顯示產品適應症的完整欄位集。

提示：您也可以在「產品適應症清單」頁面與「產品適應症詳細資料」頁面上編輯產品適應症。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱更新記錄詳細資料 (頁數 95)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些產品適應症欄位的相關資訊。

欄位	描述
適應症名稱	產品適應症記錄名稱。部分範例為：過敏、氣喘、心律不整、心臟衰竭等等。長度上限為 50 個字元。(必要)
產品適應症名稱	唯讀。「產品名稱」與「適應症名稱」的串聯。例如，氣喘 - 藥物 A 或過敏 - 藥物 A，假設藥物 A 用於處置氣喘與過敏。此欄位在您的公司中必須是唯一的。
產品	品牌層級的產品名稱。產品的「類型」欄位設為「詳細資料」時，品牌會在「產品」記錄上定義，例如藥物 A。使用「查閱」圖示選擇產品名稱。「產品適應症」記錄按「產品名稱」排序。依預設此為必要欄位。 附註： 產品必須是「產品分類」欄位的有效產品。

欄位	描述
描述	用於描述適應症的其他詳細資料。長度上限為 255 個字元。
產品：產品類別	唯讀。所選產品品牌的產品分類。公司管理員會定義產品分類，例如降血壓、抗焦慮、氣喘、行銷促銷項目等。

訂單

訂單記錄類型雖然已可用於在 **Oracle CRM On Demand** 中，仍對其增強以改善生命科學功能。您使用「訂單」頁面去建立、更新及追蹤產品的訂單與相關訂單項目。例如，銷售代表可使用「訂單」頁面去執行下列動作：

- 建立樣品履行的直接要求，及提交訂單至主辦公室，使樣品能直接傳送給客戶。
- 在主辦公室下內部訂單，來補充已用盡的樣品。銷售代表會定期用完樣品，因此他們可以將其記錄為必要。

訂單記錄類型與所有自訂物件相連結，且能透過使用 **Web** 整合事件與工作流程來啟用整合。若「訂單」區段未出現在自訂物件詳細資料頁面，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「訂單」區段新增至頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

在您開始之前：若要使用訂單，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「**CRM On Demand 訂單管理**」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤訂單與相關訂單細項資訊，則您的設定中可能會排除此「訂單」頁標。

使用訂單首頁

「訂單首頁」是管理產品訂單與相關訂單項目的起點。

附註：貴公司的管理員可以自訂「訂單首頁」的配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

開始之前。若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「**CRM On Demand 訂單管理**」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。如需詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。

建立訂單

樣品管理員可透過按一下「我最近建立的訂單」區段的「新建」按鈕來建立新訂單。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[訂單欄位 \(頁數 547\)](#)。

使用訂單清單

「訂單清單」區段會顯示一些篩選後的清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明訂單的標準清單。

訂單清單	篩選
所有訂單	您可檢視的所有訂單，無論該訂單由誰擁有或何時建立。
我最近建立的訂單	篩選負責人欄位中包含您姓名的訂單後，依建立日期排序。
所有最近建立的訂單	篩選所有您可以檢視的訂單，依建立日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近的訂單

「我最近建立的訂單」與「我最近檢視的訂單」區段會顯示最近建立或檢視的訂單。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段至您的訂單首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能將下列部份或所有區段新增至您的「訂單首頁」：

- 最近建立的訂單
- 最近修改的訂單
- 我最近建立的訂單
- 我最近修改的訂單
- 其他報表區段 (貴公司的管理員可提供在您的「訂單首頁」上顯示的報表區段。)

新增區段至您的「訂單首頁」

- 1 在「訂單首頁」上，按一下「編輯配置」。
- 2 在「訂單首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來新增或移除區段，並在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需有關樣品訂單與訂單項目，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [訂單欄位 \(頁數 547\)](#)
- [管理訂單](#)

管理訂單

若需有關管理訂單的資訊，請參閱：

- [關於 EBIZ PIP 整合與 Oracle CRM On Demand 訂單管理 \(頁數 545\)](#)
- [建立產品的訂單項目 \(請參閱 \[建立產品訂單項目\]\(#\) 頁數 545\)](#)
- [提交產品訂單 \(頁數 546\)](#)
- [連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)

附註：訂單功能並非 Oracle CRM On Demand 標準版的一部份，因此可能無法提供給貴公司使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用記錄 \(頁數 42\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [訂單欄位 \(頁數 547\)](#)
- [使用訂單首頁 \(頁數 543\)](#)

關於 Ebiz PIP 整合與 Oracle CRM On Demand 訂單管理

Oracle CRM On Demand 支援兩種類型的訂單管理 (兩者互斥)。管理員可在「公司資料檔」頁面中設定「訂單用途」選項，以選取要使用的訂單管理類型：

- Oracle CRM On Demand 訂單管理，於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中可供使用
您無法使用 Oracle CRM On Demand 訂單管理與透過 Oracle E-Business Suite 整合訂單。若要透過 Oracle E-Business Suite 整合訂單，您必須使用「Ebiz PIP 整合」選項。
- 「Ebiz PIP 整合」為 Oracle CRM On Demand 與 Oracle E-Business Suite 整合解決方案所用的 Oracle Lead to Order Integration Pack
透過「Ebiz PIP 整合」選項，Oracle CRM On Demand 中的訂單記錄可包含唯讀的標頭資訊，這項功能允許 Oracle E-Business Suite 的資訊儲存於 Oracle CRM On Demand 中，但僅可作為展示之用。所有訂單與細項皆建立於 Oracle E-Business Suite 中。選取「Ebiz PIP 整合」選項時，Oracle CRM On Demand 不會追蹤訂單細項。

將 Ebiz PIP 整合訂單管理移轉至 Oracle CRM On Demand 訂單管理時的考慮事項

如果您目前將「Ebiz PIP 整合」選項用於訂單管理，且想要在 Oracle CRM On Demand 上顯示下列項目，同時為自訂項目提供自訂物件支援，則您必須將訂單移轉至 Oracle CRM On Demand 訂單管理：

- 訂單首頁
- 每位客戶或聯絡人的訂單清單
- 訂單細項輸入

除了移轉至 Oracle CRM On Demand 訂單管理之外，Oracle CRM On Demand Customer Care 必須啟用「訂單」與「訂單項目」記錄類型，以及工作流程、匯入與匯出和 Web 服務，Oracle CRM On Demand 才會提供與「價目表」記錄類型進行的整合，此功能之前只可於 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中使用。將訂單移轉至 Oracle CRM On Demand 訂單管理時，Oracle CRM On Demand Customer Care 必須啟用所需的權限，您才能看見「價目表」記錄類型。將訂單移轉至 Oracle CRM On Demand 訂單管理時，您可根據商業邏輯要求自訂 Oracle CRM On Demand 中的訂單記錄。如需在公司資料檔中使用「訂單用途」選項的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。

建立產品訂單項目

您可以使用訂單頁面去建立與更新產品訂單項目，如此便能追蹤客戶購買的產品為何，以作為訂單的一部份。

附註： 您也可以使用「樣品要求」頁面，將樣本要求資訊連結至電訪，請參閱[連結樣品要求資訊至電訪 \(頁數 486\)](#)。請注意，若您透過新增新欄位來自訂「訂單詳細資料」頁面，則新欄位也能在「樣品要求」頁面上使用。

開始之前。 若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

建立或更新產品訂單項目

- 1 在「訂單首頁」上，選取您想要的訂單。

如需有關選取訂單的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在訂單詳細資料頁面上：

- 在「訂單項目」區段內按一下「新建」，以新增訂單細項至訂單中。

附註：您可能會想新增「訂單項目」區段至您的版面配置中。如需有關變更版面配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。

- 按一下現有訂單細項旁的「編輯」來更新該訂單項目。

3 在「訂單項目詳細資料」或「編輯」頁面上，完成下表中說明的欄位，並儲存記錄。

欄位	描述
訂單項目編號	(唯讀) 此訂單細項的唯一編號。
幣別	處理訂單項目時使用的幣別。使用「查閱」選取器選擇幣別。
折扣金額	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
折扣百分比	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
產品	(必要) 已訂購的產品。
數量	(必要) 已訂購的產品數量。此欄位中的值不得為負值。
訂單	(唯讀) 此訂單細項所連結的上階訂單。
訂單：外部唯一 ID	(唯讀) 此訂單細項所連結之上階訂單的唯一外部 ID。
價格	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
折扣後價格	此欄位不適用於 Oracle CRM On Demand 目前的核發。
狀態	(必要) 此欄位中的值預設為「進行中」。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [使用訂單首頁 \(頁數 543\)](#)
- [管理訂單](#)
- [訂單欄位 \(頁數 547\)](#)

提交產品訂單

當您完成建立與更新訂單物件的訂單項目，即可提交訂單。

開始之前。若要使用產品的訂單與訂單項目，公司資料檔頁面上的「訂單用途」值必須設為「CRM On Demand 訂單管理」，而您的使用者角色必須包含「啟用訂單存取」權限。

提交產品訂單

- 1 在「訂單首頁」上，選取您想要的訂單。
如需有關選取訂單的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「訂單詳細資料」頁面上，檢閱與此產品訂單相關的訂單項目，並確定您對記錄的資訊感到滿意。
- 3 按一下「提交」來提交產品訂單，包含所有相關的訂單細項。
提交訂單變更之「訂單建立狀態」欄位中的值，表示已提交產品訂單來進行處理。您無法修改已提交的產品訂單。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [使用訂單首頁 \(頁數 543\)](#)
- [管理訂單](#)
- [訂單欄位 \(頁數 547\)](#)

訂單欄位

使用「訂單編輯」頁面來新增產品訂單或更新現有產品訂單的詳細資料。「訂單編輯」頁面顯示訂單的所有欄位。

提示：您也可以在「訂單詳細資料」頁面上編輯訂單。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供一些訂單欄位的相關資訊。

欄位	描述
主要訂單資訊	
訂單編號	指派給每個訂單的唯一編號。
類型	「訂單」類別。「訂單」記錄的「類型」預設值為「訂單」。您可以使用選擇清單選擇下列值：「樣品要求」與「訂單」。 附註：您的公司管理員必須將這個可編輯欄位設定為可在頁面版面配置上顯示，因為此欄位依照預設不會出現在頁面版面配置上。
客戶	與此訂單相關的客戶。
機會	與此訂單相關的機會。
聯絡人	與此訂單相關的聯絡人。
訂單建立日期	建立訂單的日期。
訂單建立狀態	(唯讀) 根據預設，此欄位的值為「進行中」。您提交產品訂單後，此欄位的值會變更為「已提交」。
外部唯一 ID	含 Oracle CRM On Demand 之訂單整合的唯一外部 ID。

欄位	描述
ID	此欄位中的值可唯一識別訂單。
出貨地址	訂單的收貨地址。使用「查閱」選取器來選取地址。必須完成此欄位以建立樣品要求訂單，請參閱連結樣本要求資訊至電訪 (請參閱 連結樣品要求資訊至電訪 頁數 486)。
帳單地址	內容中的訂單帳單地址。
訂單狀態	訂單狀態可為下列其中一項：待處理、已出貨、已處理或已提交。必要時，您可設定狀態。當您提交訂單，訂單狀態變更為「已提交」。
其他資訊	
負責人	建立此訂單記錄者。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
描述	(選擇性) 訂單的說明。

相關主題

如需訂單的相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [使用訂單首頁 \(頁數 543\)](#)
- [管理訂單](#)

報價

報價記錄包含以特定價格提供給客戶的特定產品與服務優惠。您可以使用 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 從 Oracle CRM On Demand 開始建立報價，方法為在機會記錄的「報價」相關項目區段中按一下「新報價」按鈕。報價記錄是在 Oracle E-Business Suite 內建立與維護，並與 Oracle CRM On Demand 同步。在 Oracle CRM On Demand 中，使用者可檢視所有透過整合套件建立且與客戶或機會相關的報價。整合套件使用 Oracle CRM On Demand 中的「報價」記錄類型。已獲整合套件授權的客戶必須聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以設定「報價」記錄類型。

設定報價記錄類型後，即可在 Oracle E-Business Suite 輸入或更新客戶、客戶聯絡人及產品資訊，並將上述資訊與 Oracle CRM On Demand 同步。您可以在 Oracle CRM On Demand 內使用此資料來管理銷售潛在客戶與機會。通常銷售週期進展到需有報價的時間點時，您便會從 Oracle CRM On Demand 開始建立報價。如需設定整合套件的詳細資訊，請參閱 *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [訂單 \(頁數 543\)](#)
- [關於 Ebiz PIP 整合與 Oracle CRM On Demand 訂單管理 \(頁數 545\)](#)
- [機會 \(頁數 262\)](#)
- [客戶 \(頁數 223\)](#)

封鎖的產品

這是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有的功能。使用「封鎖的產品」頁面來指定要對主要聯絡人封鎖的特定產品。您可以為要對指定主要聯絡人封鎖的每個產品，建立封鎖的產品記錄。您可以在「聯絡人詳細資料」頁面的「封鎖的產品」相關資訊區段中，檢視唯讀清單中已對聯絡人封鎖的產品。

封鎖的產品適用哪些限制？

有了封鎖的產品記錄，可篩選在客戶電訪期間您可以為詳述產品、已發送樣品、促銷項目及樣品要求選取的產品。封鎖的產品記錄可避免在下列「電訪詳細資料」相關項目中的可用產品清單上，顯示指定封鎖產品。

- 詳述的可用產品
- 發送的可用樣品
- 發送的可用促銷項目
- 可用訊息傳送計畫

封鎖產品的記錄也可避免在「詳述產品」或「產品編輯」頁面的「產品查閱」視窗中，顯示指定的封鎖產品。如果您不想篩選，請勿填入封鎖的產品記錄。

附註：在舊版 Oracle CRM On Demand 中，完成客戶電訪時，封鎖的產品記錄不會在「電訪詳細資料」相關項目或「產品查閱」視窗中篩選可用產品。若要避免第 22 版前建立之封鎖的產品記錄篩選此版中的可用產品，您必須刪除封鎖產品記錄。

在品牌層級不會封鎖產品

若要避免發送或在銷售電訪討論某產品品牌的所有項目，您必須封鎖該產品品牌的所有可用項目，包含促銷項目、資訊性項目或產品樣品。例如，若要對主要聯絡人 Smith 醫師封鎖所有與「藥物 X」相關聯的產品項目，您必須將每個要封鎖之項目的個別項目，設定為「封鎖的產品」記錄中的資料列：

- Smith 醫師 - 藥物 X 400 毫克
- Smith 醫師 - 藥物 X 200 毫克
- Smith 醫師 - 藥物 X 促銷傳單
- Smith 醫師 - 藥物 X 高爾夫球

封鎖產品可讓您封鎖產品品牌的某些項目，而不封鎖其他項目。例如，您可以封鎖主要聯絡人，使其無法收到藥物的樣品，但您可以允許聯絡人收到該藥物的相關促銷項目，或允許聯絡人收到 400 毫克，而非 200 毫克的藥物劑量。

對主要聯絡人封鎖產品的需求

若要對主要聯絡人封鎖產品，您的使用者角色與存取權資料檔必須具有「封鎖的產品」記錄類型的適當存取權。此外，您的角色必須能夠使用「已封鎖產品」頁標。若要讓另一個使用者角色能夠使用「封鎖的產品」頁標，您的使用者角色必須含有「管理製藥存取權」權限。

使用封鎖的產品首頁

「封鎖的產品首頁」是管理封鎖的產品的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂您的「封鎖的產品首頁」的版面配置。此外，若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就能在此頁面新增或移除區段。

建立封鎖的產品記錄

若要建立封鎖的產品記錄，請在「封鎖的產品首頁」的「最近修改的封鎖的產品」區段中按一下「新建」按鈕。

使用封鎖的產品清單

「封鎖的產品清單」區段會顯示數個篩選清單。篩選清單是可讓您限制一次可使用之記錄數的記錄子集或群組。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明封鎖的產品的標準清單。

封鎖的產品清單	篩選
所有封鎖的產品	您可看到的所有封鎖的產品。
最近修改之封鎖的產品	您可看到的所有封鎖的產品，依修改日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的封鎖的產品

「最近修改的封鎖產品」會顯示您最近修改過的已封鎖記錄。

按一下「顯示完整清單」以展開清單。

新增區段到封鎖的產品首頁

若您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您就能將其他報表區段新增至您的「封鎖的產品首頁」。您的公司管理員可以讓報表區段在您的「封鎖的產品首頁」顯示。

新增區段到封鎖的產品首頁

- 1 在「封鎖的產品首頁」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「封鎖的產品首頁版面配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。按一下「儲存」。

相關主題

如需封鎖產品的相關資訊，請參閱下列主題：

- [封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)
- [管理封鎖的產品 \(頁數 550\)](#)
- [關於顯示聯絡人的封鎖產品清單 \(頁數 551\)](#)
- [封鎖的產品欄位 \(頁數 552\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)

管理封鎖的產品

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

- [封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)

- [使用封鎖的產品首頁 \(頁數 549\)](#)
- [關於顯示聯絡人的封鎖產品清單 \(頁數 551\)](#)
- [關於封鎖產品與智慧型電訪範本 \(頁數 551\)](#)
- [關於樣品要求項目工作流程與封鎖的產品規則 \(頁數 551\)](#)
- [封鎖的產品欄位 \(頁數 552\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)

關於顯示聯絡人的封鎖產品清單

若要讓使用者在「聯絡人詳細資料」頁面上看到「封鎖的產品」區段，您必須將「封鎖的產品」相關資訊區段新增至適當角色的「聯絡人詳細資料」頁面版面配置。您必須設定適當的使用者角色與存取設定檔，以授予「聯絡人」記錄類型之「封鎖的產品」相關記錄類型的唯讀存取權限給使用者。如需有關新增相關資訊區段至頁面版面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。如需有關設定使用者角色與存取權資料檔之存取等級的資訊，請參閱[使用者管理與存取控制 \(頁數 1164\)](#)。

相關主題

- [封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)
- [使用封鎖的產品首頁 \(頁數 549\)](#)
- [管理封鎖的產品 \(頁數 550\)](#)
- [封鎖的產品欄位 \(頁數 552\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)

關於封鎖產品與智慧型電訪範本

用於封鎖產品的 Oracle CRM On Demand 規則不適用於智慧型電訪範本。如果您為群組或重複用途建立智慧型電訪，之後若是將產品封鎖規則套用至智慧型電訪範本中指定的產品，則使用智慧型電訪範本時，Oracle CRM On Demand 在樣品發送、產品詳述或產品促銷期間不會封鎖產品。

例如，考慮下列情況：

- 1 您建立了兩個聯絡人，例如 Contact 1 與 Contact 2。
- 2 您在產品設為 Sample A 的情況下，為 Contact 1 建立了電訪並發送樣品給 Contact 1。
- 3 您使用「公用智慧型電訪」範本儲存該項電訪。
- 4 您在產品設為 Sample A 的情況下，為 Contact 2 建立了封鎖的產品。
- 5 您為 Contact 2 建立了電訪，然後選取建立的智慧型電訪範本。

在此情況中，使用範本會自動建立樣品 A，並使其與聯絡人 2 產生關聯，及略過產品封鎖規則。即使樣品 A 為了聯絡人 2 而定義為已封鎖，樣品 A 仍可在聯絡人 2 的產品查閱上使用。

注意：根據上例的結果，您在封鎖產品時務必謹慎使用智慧型電訪範本。如果產品封鎖規則是在您設定了智慧型電訪範本之後新增，則您必須手動變更產品支付的呈報機制。如果您在公司中封鎖產品，建議您在定義產品封鎖規則後建立智慧型電訪範本，並將產品新增至智慧型電訪 (如果其未對該特定客戶封鎖)。

關於樣品要求項目工作流程與封鎖的產品規則

在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程時，樣品要求項目並不支援處理封鎖的產品。例如，在下列情況下，為樣品要求項目所建立的工作流程，會將樣品要求項目的「產品」欄位設為具有封鎖的產品 Prod1：

- 1 您建立了下列記錄：
 - 客戶：Acc1
 - 聯絡人：Con1 (含地址)
 - 產品：Prod1 與 Prod2
- 2 您將 Prod1 與 Prod2 配置給管理使用者。

- 3 您為 Prod1 與 Con1 建立了封鎖的產品記錄，使 Prod1 定義為聯絡人 Con1 的封鎖產品。
- 4 您為具有「儲存新記錄時」觸發事件與「更新值」動作的樣品要求項目建立工作流程，並將「欄位名稱」設為「產品」，其值則設為 Prod1。
- 5 從 Acc1，您建立了電訪，然後在該電訪的「樣品要求」區段中建立樣品要求，並以 Con1 作為電訪聯絡人。
- 6 在「樣品要求」區段中，您對「樣品要求項目」按一下「新建」，然後填入欄位如下：

- 訂單項目編號：1
- 數量：1
- 產品：Prod2

附註：因為 Prod1 已對聯絡人 Con1 封鎖，所以只會顯示 Prod2。

- 7 儲存記錄。

因為 Prod1 已封鎖，您可能會預期樣品要求項目工作流程不會將「產品」欄位設為 Prod1。不過，儘管已觸發您在步驟 4 中所設定的工作流程，該工作流程並不會遵循產品封鎖規則。因此，該工作流程會將樣品要求項目的「產品」欄位設為具有封鎖的產品 Prod1。

封鎖的產品欄位

「封鎖的產品編輯」頁面可顯示已封鎖產品的完整欄位集。

提示：您也可以在「封鎖的產品清單」頁面與「封鎖的產品詳細資料」頁面上編輯封鎖的產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「封鎖的產品」欄位的資訊。

欄位	描述
產品	您要封鎖的產品。
聯絡人	您要封鎖產品的聯絡人。

相關主題

- [封鎖的產品 \(頁數 549\)](#)
- [使用封鎖的產品首頁 \(頁數 549\)](#)
- [管理封鎖的產品 \(頁數 550\)](#)
- [關於顯示聯絡人的封鎖產品清單 \(頁數 551\)](#)
- [銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)

10 健康管理

Oracle CRM On Demand 針對健康管理提供下列記錄類型：

- **財務帳戶**。使用這些頁面可管理財務帳戶資訊。
- **財務帳戶持有人**。使用這些頁面可管理財務帳戶持有人的相關資訊。
- **財務帳戶持有**。使用這些頁面可管理財務帳戶其單一財務產品的交易。
- **財務計畫**。使用這些頁面可管理一或多個特定財務帳戶的聯絡人或業務財務計劃。
- **財務產品**。使用這些頁面可管理財務產品資訊。
- **財務交易**。使用這些頁面可追蹤特定財務帳戶的交易。
- **投資組合**。使用這些頁面可管理投資組合帳戶。
- **家庭**。使用這些頁面可管理居住在同一個家庭中相關聯絡人群組的資訊。

附註：所有這些記錄類型都僅可用於 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**，

家庭

使用「家庭」頁面可建立、更新及追蹤家庭記錄。您也可以使用「家庭」頁面新增與家庭直接相關的約會、任務、機會及服務要求。

家庭一般而言是共享常用連結或關聯的聯絡人群組，例如家人(家長與子女)，並且居住在同一個地址的同一處房屋內。家庭允許聯絡人群組在一起，並且可以追蹤聯絡人分類，允許聯絡人群組成一或多個家庭或聯絡人群組。金融機構和個別使用者(例如銀行職員、顧問和業務經理)有多種使用群組聯絡人的不同方式。家庭的相關資訊可以從連結至家庭的聯絡人累積。

家庭能提供有關整體家庭的寶貴片段資訊，以及關於家庭成員聯絡人的摘要資訊。您可以使用「家庭」頁面辨別並獲得關於家庭的人口統計資訊，也可以使用「家庭」頁面檢閱客戶財務帳戶、產品，以及與該家庭相關的聯絡人資訊。這些資訊可讓您評估客戶的資料。

將客戶的所有帳戶依家庭分類，可讓金融機構識別客戶對組織的價值，以及尋求對客戶交叉銷售和擴大銷售其他產品和服務的商機，例如自有住宅者的保險和子女教育貸款。此外，金融機構可依家庭檢視所有客戶財務帳戶，檢視家庭的整體財務狀況。

家庭的子帳戶與相關資訊

您可以使用「家庭」頁面識別及建立家庭資料檔，也可以使用「家庭」頁面檢閱家庭的子帳戶和其他相關資訊，包括：

- **聯絡人**。聯絡人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有聯絡人。如需有關聯絡人的資訊，請參閱[聯絡人 \(頁數 242\)](#)。
- **活動**。約會或任務可以直接與家庭相關，或透過家庭聯絡人相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有活動，也可以直接為家庭建立新的活動。當您從「家庭」頁面建立新的約會或任務，預設會使用該家庭的「家庭名稱」與「主要聯絡人」值。如需活動的詳細資訊，請參閱[活動欄位 \(頁數 193\)](#)。
- **機會**。機會可以直接與家庭相關，或透過家庭聯絡人相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有機會，也可以直接為家庭建立新的機會。當您從「家庭」頁面建立新的機會，預設會使用該家庭的「家庭名稱」與「主要聯絡人」值。如需商機的詳細資訊，請參閱「商機」(請參閱[機會](#) 頁數 262)。

- **服務要求。**服務要求可以直接與家庭相關，或透過家庭聯絡人相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有服務要求，也可以直接為家庭建立新的服務要求。當您從「家庭」頁面建立新的服務要求，預設會使用該家庭的「家庭名稱」與「主要聯絡人」值。如需有關服務要求的資訊，請參閱[服務要求 \(頁數 336\)](#)。
- **請款。**求償可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有求償。如需有關求償的資訊，請參閱[求償 \(頁數 586\)](#)。
- **財務計畫。**財務計畫可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有財務計畫。如需有關財務計畫的資訊，請參閱財務計畫 (請參閱 [財務計畫](#) 頁數 573)。
- **投保人。**投保人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有保單持有人。如需有關投保人的資訊，請參閱保單持有人 (請參閱 [投保人](#) 頁數 604)。
- **財務帳戶持有人。**財務帳戶持有人可以與家庭相關。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有財務帳戶持有人。如需有關財務帳戶持有人的資訊，請參閱[財務帳戶持有人 \(頁數 568\)](#)。
- **家庭團隊。**使用者可以是與家庭相關團隊的一部分。在「家庭」頁面上，您可以檢視與家庭相關的所有團隊成員 (使用者)。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤家庭資訊，則您的設定中很可能就會排除「家庭」頁標。

使用家庭首頁

「家庭首頁」是管理家庭的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「家庭首頁」的版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立家庭

您可以在「我最近檢視的家庭」區段中按一下「新增」按鈕來建立家庭。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[家庭欄位 \(頁數 557\)](#)。

使用家庭清單

「家庭清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表描述家庭的標準清單：

家庭清單	篩選
最近修改的家庭	「負責人」欄位中有您名稱的所有家庭，依修改的日期排序。
所有家庭	您可以看見的所有家庭，不論誰負責此家庭都會顯示

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的家庭

「我最近檢視的家庭」區段會顯示您最近檢視的家庭。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入至您的家庭首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入至「家庭首頁」：

- 最近建立的家庭
- 最近修改的家庭
- 我最近建立的家庭
- 我最近修改的家庭
- 一個或多個報表區段 (公司管理員可設定您的「家庭首頁」要顯示報表區段)。

將區段加入至家庭首頁

- 1 在「家庭首頁」上按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「家庭首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭來加入、移除或組織頁面中的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [家庭 \(頁數 553\)](#)
- [管理家庭 \(頁數 555\)](#)
- [家庭欄位 \(頁數 557\)](#)

管理家庭

若要管理家庭，請執行下列任務：

- [建立家庭資料檔 \(頁數 556\)](#)
- [追蹤家庭成員 \(頁數 556\)](#)

備註：這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在您的 Oracle CRM On Demand 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [合併記錄 \(頁數 126\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [家庭 \(頁數 553\)](#)
- [使用家庭首頁 \(頁數 554\)](#)
- [家庭欄位 \(頁數 557\)](#)

建立家庭資料檔

您可以更新家庭記錄中的資訊來建立家庭資料檔。

建立家庭資料檔

- 1 選取家庭。
如需有關選取家庭的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「家庭詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「家庭編輯」頁面上填入資訊，如需欄位的說明，請參閱[家庭欄位 \(頁數 557\)](#)。

追蹤家庭成員

若要追蹤家庭的成員，請將成員新增為家庭內部的聯絡人。

追蹤家庭成員

- 1 選取家庭記錄。
如需有關選取家庭記錄的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「家庭詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。
附註：您可能需要將「聯絡人」區段加入您的配置。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱變更詳細資料頁面配置 (請參閱 [變更詳細資料頁面版面配置 頁數 640](#))。
- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「新建聯絡人」欄位中的「查閱」圖示。這會啟動「搜尋聯絡人」視窗。
- 4 在「搜尋聯絡人」視窗中選取聯絡人。
- 5 在「聯絡人清單」頁面上，在「關係」下拉式清單中選取聯絡人對家庭的關係。

欄位	描述
新建聯絡人	家庭的聯絡人姓名。在「搜尋聯絡人」視窗中選取聯絡人。
關係	聯絡人對家庭的關係。您可以選取多種預先定義的關係，諸如：「扶養人」、「配偶」、「子女」、「姻親」、「第二代子女」、「老板」等等。
累計	選取「累計」核取方塊，選取聯絡人的子集，以便累計家庭的財務總計 (例如，「總淨值」或「總收入」)。未選取的聯絡人不會累計至任何家庭總計之中，或任何相關清單中，例如「商機」、「投資組合」、「活動」或「附註」。「累計」是依預設選取。 附註： 在「聯絡人詳細資料」頁面和「家庭詳細資料」頁面上的「累計」核取方塊是相同的，所以一個頁面上的變更會反映在另一個頁面中。

- 6 在「聯絡人清單」頁面上按一下「儲存」。
- 7 在「新建聯絡人」欄位中向下採鑽以選取聯絡人，然後在「關係」選擇清單中為聯絡人選取對家庭的關係。

如需有關「家庭」欄位的資訊，請參閱[家庭欄位 \(頁數 557\)](#)。

備註：您的管理員可以將自訂欄位以及具有「聯絡人」或「家庭」的自訂相關資訊欄位新增成相關的記錄類型，藉此自訂「家庭聯絡人」記錄類型。您的管理員可以在「家庭聯絡人」頁面版面配置中包含新的自訂欄位與自訂相關資訊欄位。您可以在「家庭聯絡人」相關資訊區段中編輯自訂欄位，但無法編輯自訂相關資訊欄位。如需有關自訂相關資訊欄位及如何建立這些欄位的資訊，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)與[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

家庭欄位

使用「家庭編輯」頁面，可新增家庭或更新現有家庭的詳細資料。「家庭編輯」頁面會為家庭顯示完整的一組欄位。

備註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。「家庭」頁面上有許多欄位都是唯讀的，因為是從連結至已核取「累計」欄位之家庭的聯絡人記錄進行計算。「總資產」之類附加欄位是從家庭中已核取「累計」欄位的所有聯絡人進行總計；地址等非附加欄位通常是從家庭中的主要聯絡人進行累計。

如果沒有連結至家庭的聯絡人記錄，您可以將聯絡人新增至家庭記錄，請參閱[追蹤家庭成員 \(頁數 556\)](#)。

欄位	描述
主要家庭資訊	
家庭名稱	限制為 50 個字元。
主要	唯讀。
家庭詳細資料	
類型	預設值為：「家庭 - 有子女」、「家庭 - 無子女」、「家庭 - 有年長者」、「單身」、「單親家庭」、「家庭」、「大家庭」、「未婚伴侶」、「空巢期」、「退休」和「其他」。
區隔	預設值為：「白領」、「藍領」、「農村人家」、「自有住宅」、「承租人」、「鄉村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「大富階級」和「超高資產淨值」。
最後活動	唯讀。反映連結至家庭之最後活動的日期。
戶長出生日期	唯讀。
其他資訊	
客戶	唯讀。
聯絡人	唯讀。
負責人	家庭記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。

欄位	描述
家庭財務資料檔	
總收入	累計至家庭中之所有聯絡人的總收入。唯讀。
總資產	累計至家庭中之所有聯絡人的總資產。唯讀。
總支出	累計至家庭中之所有聯絡人的總支出。唯讀。
總負債	累計至家庭中之所有聯絡人的總負債。唯讀。
總淨值	累計至家庭中之所有聯絡人的總淨值。唯讀。
投資風險資料檔	
風險資料檔	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
經驗等級	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
預計投資期限	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
目前的投資組合	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
目標	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。
主要目標	從家庭的主要聯絡人記錄填入。唯讀。

相關資訊

如需「家庭」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [家庭 \(頁數 553\)](#)
- [使用家庭首頁 \(頁數 554\)](#)
- [管理家庭 \(頁數 555\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)

投資組合

使用「投資組合」頁面可建立、更新及追蹤任何類型的投資組合。投資組合可以是您要追蹤之聯絡人的任何相關資訊類型。

投資組合代表下列項目：

- **財務帳戶。**經紀帳戶、貸款或信用卡
- **保險合約。**壽險保單或年金保險

您可以使用「投資組合」頁面識別投資組合及建立其資料檔。

提示：您可以使用財務帳戶記錄類型和財務帳戶階層來追蹤財務帳戶群組 (也稱為投資組合)。如需有關財務帳戶的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務帳戶 \(頁數 566\)](#)。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則您的設定中很可能就會排除「投資組合」頁標。

使用投資組合帳戶首頁

「投資組合帳戶首頁」是管理投資組合帳戶的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「投資組合帳戶首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立投資組合帳戶

您可以在「我最近檢視的投資組合」區段中按一下「新增」按鈕來建立投資組合帳戶。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[投資組合帳戶欄位 \(頁數 561\)](#)。

使用投資組合帳戶清單

「投資組合清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表描述投資組合帳戶的標準清單：

投資組合清單	篩選
所有投資組合帳戶	您可以看見的所有投資組合帳戶
最近建立的投資組合	您可以看見的所有投資組合帳戶，依建立日期排序
最近修改的投資組合	您可以看見的所有投資組合帳戶，依修改日期排序
我最近修改的投資組合	您最近修改過的所有投資組合帳戶。
我最近建立的投資組合	您最近建立的所有投資組合帳戶。
我的投資組合帳戶	「負責人」欄位中包含您姓名的所有投資組合帳戶

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

備註：「投資組合帳戶」清單中的「車輛」與「資產」記錄類型可用性是由公司資料檔的「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」選項控制。如需詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。

檢視最近已修改的投資組合帳戶

「我最近檢視的投資組合」區段會顯示您最近檢視的投資組合帳戶。

將區段加入至您的投資組合帳戶首頁

如果您的使用者角色含有「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入「投資組合客戶首頁」：

- 最近建立的投資組合
- 最近修改的投資組合
- 我最近建立的投資組合

- 我最近修改的投資組合
- 一或多個報表區段 (公司管理員可指定您的「投資組合帳戶首頁」能否顯示報表區段)

將區段加入「投資組合帳戶首頁」

- 1 在「投資組合帳戶首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「投資組合帳戶首頁版面配置」頁面上，按各箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需投資組合帳戶的相關資訊，請參閱下列主題：

- [投資組合帳戶欄位 \(頁數 561\)](#)
- [管理投資組合帳戶 \(頁數 560\)](#)

管理投資組合帳戶

若要管理投資組合帳戶，請執行下列任務：

- [追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人 \(頁數 561\)](#)
- [指定投資組合子帳戶 \(頁數 561\)](#)

備註： 這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在 Oracle CRM On Demand 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\) \(包括參考\)](#)
- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)](#)
- [合併記錄 \(頁數 126\)](#)
- [管理行事曆與活動 \(頁數 165\)](#)
- [設定工作簿的程序 \(頁數 1231\)](#)
- [建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需「投資組合帳戶」相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投資組合帳戶首頁 \(頁數 559\)](#)
- [投資組合帳戶欄位 \(頁數 561\)](#)

追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人

若要追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人，請新增聯絡人，並將他們連結至投資組合帳戶記錄。

追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人

- 1 選取投資組合帳戶記錄。
如需有關選取投資組合帳戶的指示，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「投資組合帳戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「聯絡人」區段，然後按一下「新增」。
附註：您可能需要將「聯絡人」區段加入您的配置。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置](#) (頁數 640)。
- 3 在「聯絡人清單」頁面上，按一下「名稱」資料欄旁邊的「查閱」圖示。
- 4 在「查閱」視窗中，您可以按一下「新建」以建立新的聯絡人記錄，或選取現有聯絡人。
- 5 在「聯絡人清單」頁面上，填入所需的資訊。
- 6 儲存記錄。

指定投資組合子帳戶

您可以透過指定上下階關係，表明投資組合帳戶階層，例如壽險保單或經紀客戶之內的共同基金。先建立上階投資組合帳戶，然後再選取該帳戶做為下階或投資組合子帳戶的上階。

投資組合與投資組合子帳戶有一對多關係，例如，您的經紀投資組合帳戶可以有很多共同基金或股票子帳戶。

建立投資組合子帳戶

- 1 選取上階投資組合帳戶。
如需有關選取投資組合帳戶的資訊，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「投資組合帳戶詳細資料」頁面上，向下捲動至「投資組合子帳戶」區段，然後按一下「新建」。
附註：您可能需要將「投資組合子帳戶」區段加入您的配置。如需有關變更配置的詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置](#) (頁數 640)。
- 3 填好已啟動的「投資組合帳戶編輯」頁面中欄位。
- 4 儲存記錄。

指定上階投資組合帳戶

- 1 選取下階投資組合下階帳戶
如需有關選取投資組合帳戶的指示，請參閱尋找記錄。(請參閱 [尋找記錄](#) 頁數 66)
- 2 在「編輯投資組合帳戶」頁面上，按一下「上階投資組合帳戶」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 3 在「查閱」視窗中，選取上階投資組合客戶。
- 4 儲存記錄。

投資組合帳戶欄位

您可以使用「投資組合帳戶編輯」頁面來加入投資組合帳戶，或更新現有投資組合帳戶的詳細資料。「投資組合帳戶編輯」頁面會顯示投資組合帳戶的完整欄位集。

備註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要客戶資訊	
客戶編號	必要欄位。限制為 100 個字元。
機構	與這個投資組合帳戶連結之機構的查閱欄位。
產品	與這個投資組合帳戶連結之產品的查閱欄位。
客戶類型	可用客戶類型的選擇清單。預設值為：「年金契約」、「團體保單」、「401K」、「支票存款帳戶」、「IRA」、「壽險」、「共同基金」、「儲蓄存款帳戶」和「其他」。
主要聯絡人	唯讀。
客戶	與這個投資組合帳戶連結之帳戶的查閱欄位。
收益	與這個投資組合帳戶連結的收益。
購買日期	開啟財務帳戶的日期。
註銷/售出日期	關閉帳戶的日期。如果這是個人持有財產，就可能是售出所有持股的日期。
狀態	投資組合帳戶的狀態。預設值為：「有效」、「尚待處理」、「報價」、「已終止」和「已結案」。
上階投資組合帳戶	目前投資組合帳戶的上層投資組合帳戶。
負責人	投資組合帳戶記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
主要群組	投資組合帳戶負責人的主要群組。 若為發行版本 13 之前的版本，這個欄位是用來定義投資組合記錄的群組可見度。建議您使用工作簿功能取代這項功能。如需詳細資訊，請參閱 設定工作簿的程序 頁數 1231)。
保單資訊	
風險類別	定義投資組合的風險層級。限制為 50 個字元。

欄位	描述
保費	保險單的成本，以您的幣別單位計算。
保單面值	保險單的面值，以您的幣別單位計算。
生效日期	保險單的開始日期。
到期日	保險單的截止日期。
投資資訊	
資產總值	所有投資的價值，以您的幣別單位計算。
估價日期	總資產估價的日期。
貸款資訊	
貸款金額	貸款的價值，以您的幣別單位計算。
年利率	貸款的利率。
清償日	清償貸款的截止日期。
期限	唯讀。期限長度和期限單位的串連。
期限長度	分期償還貸款的時間週期，通常以月數表示。
期限單位	期限單位可能值選擇清單。預設值為「日」、「週」、「月」和「年」。
信用卡資訊	
信用額度	客戶可用的信用額度上限。
年利率	針對待繳餘額所收取的年利率。

投資組合聯絡人欄位

下表將提供公司管理員可開放使用的部份欄位資訊，您可在投資組合帳戶的「聯絡人」相關記錄下查看這些資訊。

欄位	描述
主要被保險人	此核取方塊表示該人士是指定的保單負責人，以及填寫並簽署保險範圍要求的人士。
負責人	此核取方塊表示已投保產物的負責者。
列名被保險人	此核取方塊表示簽署保險合約人士的姓名，以及其利益受保單保障的人士。

備註：您的管理員可以將自訂欄位以及具有「聯絡人」或「投資組合」的自訂相關資訊欄位新增成相關的記錄類型，藉此自訂「聯絡人投資組合」記錄類型。您的管理員可以在「聯絡人投資組合」頁面版面配置中包含新的自訂欄位與自訂相關資訊欄位。您可以在「聯絡人投資組合」相關資訊區段中編輯自訂欄位，但無法編輯自訂相關資訊欄位。如需有關自訂相關資訊欄位及如何建立這些欄位的資訊，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)與[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

相關資訊

如需「投資組合帳戶」相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投資組合帳戶首頁 \(頁數 559\)](#)
- [管理投資組合帳戶 \(頁數 560\)](#)

財務帳戶

使用「財務帳戶」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的財務帳戶。財務帳戶一般是金融機構所管理的聯絡人或企業之財務帳戶，但是財務帳戶也可以追蹤聯絡人或企業的所有財務帳戶，包括其他金融機構的帳戶在內。

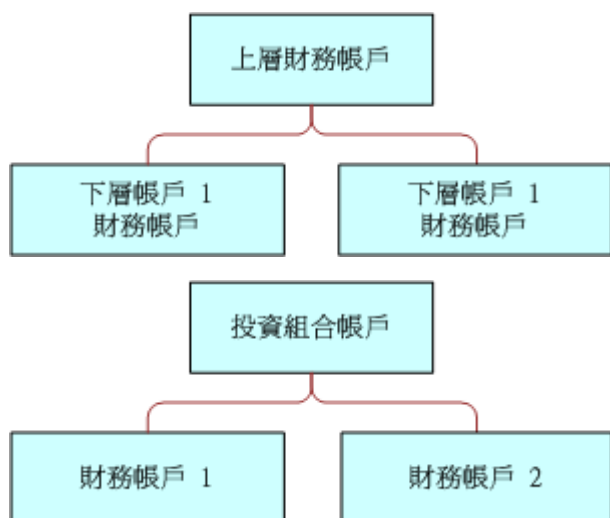
附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則可能會從您的設定中排除「財務帳戶」頁標。

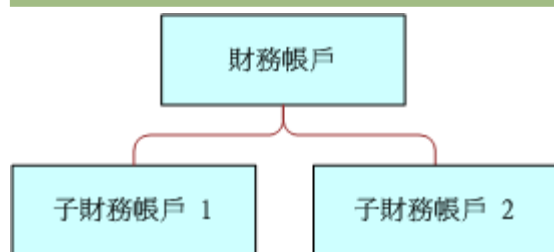
*財務帳戶*是金融機構之間的財務交易記錄，其中包含金融機構要負特定信託責任的財務產品。財務帳戶為金融機構提供結構，以便同時管理聯絡人與企業關係。

備註：在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 內，*帳戶*重新命名為*商業帳戶*。商業帳戶代表一種法定組織，如企業、公司或聯合企業。這些帳戶提供上下階關係，以支援分部、部門及其他複雜的法律結構。

您可以使用財務帳戶來追蹤任何類型的財務帳戶類型，例如儲蓄存款、支票存款、抵押、定存單、信用卡、活期存款帳戶、投資、貸款、退休、教育等等。

金融機構可以使用財務帳戶，從財務帳戶中心移轉為用戶端和家庭中心關係。使用這項功能，您可以存取包含於「帳戶財務類型」、「餘額」和「聯名帳戶」欄位的高層級財務帳戶資訊，以支援用戶端和家庭中心關係，包括活動、商機、服務要求和行事曆。財務帳戶也支援帳戶階層和子帳戶。這些階層可以將帳戶組成投資組合。您使用帳戶群組，將財務帳戶組成投資組合。下圖顯示階層的部份範例：圖 1 顯示財務帳戶的上下層關係，圖 2 顯示投資組合帳戶與財務帳戶關係，圖 3 顯示財務帳戶與子帳戶關係。





您可以使用「財務帳戶」頁面，識別及組合財務帳戶。您也可以使用「財務帳戶」頁面，檢閱財務帳戶的子帳戶及其他相關資訊，包括：

- [財務帳戶持有人 \(頁數 568\)](#)
- [財務帳戶持有 \(頁數 570\)](#)
- [財務交易 \(頁數 580\)](#)
- [財務計畫 \(頁數 573\)](#)
- [保單 \(頁數 601\)](#)
- [機會 \(頁數 262\)](#)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有機會。
- [活動](#)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有活動。
- [服務要求 \(頁數 336\)](#)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有服務要求。
- [潛在客戶 \(頁數 204\)](#)。在「財務帳戶」頁面上，您可以檢視與財務帳戶相關的所有潛在客戶。

使用財務帳戶首頁

「財務帳戶首頁」是管理財務帳戶的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務帳戶首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立財務帳戶

您可以按一下「最近修改的財務帳戶」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「財務帳戶欄位」(請參閱 [財務帳戶欄位](#) 頁數 566)。

使用財務帳戶清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務帳戶的標準清單。

財務帳戶清單	篩選
所有財務帳戶	您可以看見的所有財務帳戶
最近修改的財務帳戶	您最近修改的所有財務帳戶。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶

「最近修改的財務帳戶」區段會列出最近修改的財務帳戶。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務帳戶首頁」，這將取決您公司管理員對「財務帳戶首頁」顯示內容的設定。

以下程序說明如何將區段加入至您的「財務帳戶首頁」。

將區段加入至「財務帳戶首頁」

- 1 在「財務帳戶首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務帳戶

若要管理財務客戶，請執行下列任務：

- [追蹤上層財務帳戶 \(頁數 566\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需財務帳戶相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶首頁 \(頁數 565\)](#)
- [財務帳戶欄位 \(頁數 566\)](#)

追蹤上層財務帳戶

若要允許追蹤財務帳戶的上層財務帳戶，請將上層財務帳戶新增至子財務帳戶的「上層財務帳戶」欄位中。

追蹤上層財務帳戶

- 1 選取財務帳戶。
如需有關選取財務帳戶的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「財務帳戶詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「財務帳戶編輯」頁面上，選取「上層財務帳戶」欄位，然後選取財務帳戶。

財務帳戶欄位

您可以使用「財務帳戶編輯」頁面來加入財務帳戶，或更新現有財務帳戶的詳細資料。「財務帳戶編輯」頁面會顯示財務帳戶的完整欄位集。

提示： 您可以以選取「財務帳戶」指出「財務帳戶」階層組織，例如「退休」財務帳戶是屬於「投資組合」財務帳戶下的子階層。如需有關指示階層的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務帳戶 \(頁數 566\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務帳戶資料檔	
財務帳戶號碼	財務帳戶的號碼。這個欄位有 50 個字元的上限。
財務帳戶類型	財務帳戶類型，如「儲蓄存款」、「信用」、「抵押」、「投資」、「財富」、「教育」、「保險」。
主要帳戶	此核取方塊是用來表示此財務帳戶為主要的財務帳戶。
國內分支銀行	金融機構之內財務帳戶的國內分支銀行。
財務帳戶	財務帳戶的名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。
開始日期	財務帳戶在金融機構開戶的日期。
聯合	此核取方塊是用來指明財務帳戶有聯合所有權。有多個聯絡人共享財務帳戶的所有權。
外部保管	此核取方塊是用來表示此財務帳戶正進行外部保管。 <i>外部保管</i> 表示此財務帳戶不是此金融機構持有，而是由另一個金融機構持有。
餘額	幣別欄位代表此財務帳戶的餘額。
餘額截止日期/時間	餘額上次更新的日期與時間。
財務帳戶詳細資料	
整合 ID	關於財務帳戶之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部保管機構	此財務帳戶正進行外部保管的金融機構名稱。
上階財務帳戶	此子財務帳戶的上層財務帳戶
財務帳戶整合	
描述	財務帳戶的詳細資料說明。
外部 ID	關於財務帳戶之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	這份保單的資料最後 (從外部來源) 更新的日期和時間。

欄位	描述
外部來源	關於財務帳戶持有的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
其他資訊	
負責人	財務帳戶記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。

相關主題

如需財務帳戶相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶首頁 \(頁數 565\)](#)
- [管理財務帳戶 \(頁數 566\)](#)

財務帳戶持有人

使用「財務帳戶持有人」頁面可建立、更新和追蹤財務帳戶及其持有人之間的關係。*財務帳戶持有人*是指與財務帳戶相關的任何聯絡人 (通常是財務帳戶的合法負責人)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶持有人資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務帳戶持有人」頁標。

財務帳戶持有人記錄會追蹤聯絡人與財務帳戶之間的關係，而能夠完全了解哪些聯絡人與哪些財務帳戶相關，以及哪些帳戶與哪些聯絡人相關。

金融機構和使用者可以使用財務帳戶持有人，追蹤聯絡人與財務帳戶之間的關係，也能夠追蹤該關係的特定屬性與詳細資料。財務帳戶持有人會追蹤聯絡人在與財務帳戶相關時所扮演的角色，例如法定負責人、監護人、顧問、贊助人等等。

使用財務帳戶持有人首頁

「財務帳戶持有人首頁」是管理財務帳戶持有人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務帳戶持有人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務帳戶持有人

您可以按一下「最近修改的財務帳戶持有人」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶持有人。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「財務帳戶欄位」(請參閱 [財務帳戶持有人欄位](#) 頁數 570)。

使用財務帳戶持有人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務帳戶持有人的標準清單。

財務帳戶持有人清單	篩選
全部財務帳戶持有人	您可以看見的所有財務帳戶持有人，不論是誰負責財務帳戶持有人都會顯示。
最近修改的財務帳戶持有人	所有財務帳戶持有人，依已修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶持有人

「最近修改的財務帳戶持有人」區段會列出最近修改的財務帳戶持有人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶持有人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務帳戶持有人首頁」，這將取決您公司管理員對「財務帳戶持有人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務帳戶持有人首頁」。

將區段加入至財務帳戶持有人首頁

- 1 在「財務帳戶持有人首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶持有人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需財務帳戶持有人相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理財務帳戶持有人 \(頁數 569\)](#)
- [財務帳戶持有人欄位 \(頁數 570\)](#)

管理財務帳戶持有人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務帳戶持有人首頁 \(頁數 568\)](#)

■ 財務帳戶持有人欄位 (頁數 570)

財務帳戶持有人欄位

使用「財務帳戶持有人編輯」頁面，新增財務帳戶持有人，或更新現有財務帳戶持有人的詳細資料。「財務帳戶持有人編輯」頁面會顯示完整的一組財務帳戶持有人欄位。

提示：您也可以在「財務帳戶持有人清單」頁面和「財務帳戶持有人詳細資料」頁面上編輯財務帳戶持有人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務帳戶持有人資料檔	
財務帳戶持有人名稱	財務帳戶持有人 (通常是聯絡人) 的名稱。這個欄位有 100 個字元的上限。
財務帳戶	與財務帳戶持有人相關聯的財務帳戶。
角色	財務帳戶持有人的角色。財務帳戶持有人可以具備多個角色。角色舉例如下：法定監護人、負責人、律師和影響者。
主要聯絡人	指明財務帳戶持有人是否為該財務帳戶的主要聯絡人。
加入日期	財務帳戶持有人初次與財務帳戶相關聯的日期。這個日期可能會跟財務帳戶上的「開戶日期」不同。例如，法定監護人可能會在財務帳戶開戶之後被指派至財務帳戶 (或授予該帳戶的責任)。
外部 ID	關於財務帳戶持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務帳戶持有人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	此財務帳戶持有人上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ 使用財務帳戶持有人首頁 (頁數 568)

財務帳戶持有

使用「財務帳戶持有」頁面，建立、更新及追蹤由特定財務帳戶保存的財務產品。財務帳戶持有一般是財務帳戶之單一財務產品的所有財務帳戶交易總額。

財務帳戶持有可以讓您知道各財務帳戶持有有哪些財務產品。財務帳戶持有可以用來追蹤所有類型的財務產品，例如下列各項：

- 實體資產 (例如，房子、藝術品和車子)
- 財務工具 (例如，債券、股票和共同基金)

- 金融服務和貸款 (例如，抵押、貸款額度)
- 您在財務產品之中定義的其他任何工具

金融機構可以使用財務帳戶持有，從中間辦公室或後端辦公室應用程式提供有關客戶財務帳戶的摘要資訊。這項資訊根據用戶端或家庭提供檢視。當您管理與客戶的關係時，Oracle CRM On Demand 內提供了財務帳戶持有的詳細資訊，例如數量、價格、績效和重要日期 (例如購買日期)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務帳戶資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務帳戶持有」頁標。

使用財務帳戶持有首頁

「財務帳戶持有首頁」是管理財務帳戶持有的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務帳戶持有首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立財務帳戶持有

您可以按一下「最近修改的財務帳戶持有」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶持有。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「財務帳戶欄位」(請參閱 [財務帳戶持有欄位](#) 頁數 572)。

使用財務帳戶持有清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務帳戶持有的標準清單。

財務帳戶持有清單	篩選
全部財務帳戶類別持有	您可以看見的所有財務帳戶持有，不論是誰負責財務帳戶持有都會顯示。
最近修改的財務帳戶持有	所有財務帳戶持有，依已修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務帳戶持有

「最近修改的財務帳戶持有」區段會列出最近修改的財務帳戶持有。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務帳戶持有首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以在「財務帳戶持有首頁」中新增及移除區段，取決您公司管理員的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務帳戶持有首頁」。

將區段加入至財務帳戶持有首頁

- 1 在「財務帳戶持有首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務帳戶持有首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務帳戶持有

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [財務帳戶持有欄位 \(頁數 572\)](#)

財務帳戶持有欄位

使用「財務帳戶持有編輯」頁面，新增財務帳戶持有，或更新現有財務帳戶持有的詳細資料。「財務帳戶持有編輯」頁面會顯示完整的一組財務帳戶持有欄位。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務帳戶持有資料檔	
財務帳戶	與財務帳戶持有相關聯的財務帳戶
財務產品	與財務帳戶持有相關聯的財務產品
財務帳戶持有名稱	財務帳戶持有的唯一名稱。
數量	此財務帳戶之此財務產品持有的財務產品單位數。此資訊通常來自外部來源。
購買價格	此財務帳戶之此財務產品持有的購買價格。此資訊通常來自外部來源。
購買日期	購買此財務帳戶之此財務產品持有時的日期。此資訊通常來自外部來源。
值	持有的價值 (也就是，購買價格乘以數量)。此資訊通常來自外部來源。
績效	此財務帳戶之此財務產品持有的損益百分比。此資訊通常來自外部來源。
財務帳戶持有整合	
整合 ID	關於財務帳戶持有之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。

欄位	描述
外部 ID	關於財務帳戶持有之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務帳戶持有的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
外部上次更新日期/時間	此財務帳戶持有上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

財務計畫

使用「財務計畫」頁面可建立、更新和追蹤財務帳戶的財務計畫。*財務計畫*通常是金融機構所管理的某個或多個特定財務帳戶的某位聯絡人或公司的財務計畫。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的職責不包含追蹤財務帳戶計畫資訊，則可能會從您的設定中排除「財務計畫」頁標。

財務計畫可以透過提供資訊 (狀態、計畫階段和核准) 存取權，啟用高階財務計畫。它也提供與中間辦公室和後端辦公室應用程式的連結。批次摘要與更新 Web 服務通常是用來在 Oracle CRM On Demand 中，整合中間辦公室及後端辦公室資訊。

金融機構可以使用財務計畫，在整個財務規劃週期中，整合客戶關係管理與財務規劃任務、工作流程和可用項目。您可以使用這項功能，追蹤財務計畫的活動、機會、服務要求和潛在客戶，啟用以保戶與家庭為中心的財務規劃。

您可以使用「財務計畫」頁面，識別及組合財務計畫。您也可以使用「財務計畫」頁面，檢閱財務計畫的子帳戶及其他相關資訊，包括：

- **機會。**如需詳細資訊，請參閱關於機會和預測 (請參閱 [關於機會與預測](#) 頁數 262)。
- **活動。**如需詳細資訊，請參閱[活動欄位](#) (頁數 193)。
- **服務要求。**如需詳細資訊，請參閱管理服務要求的程序 (請參閱 [處理管理服務要求的程序](#) 頁數 335)。
- **潛在客戶。**如需詳細資訊，請參閱「潛在客戶」 (請參閱 [潛在客戶](#) 頁數 204)。

使用財務計畫首頁

「財務計畫首頁」是管理財務計畫的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務計畫首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立財務計畫

您可以按一下「最近修改的財務計畫」區段中的「新增」按鈕，建立財務帳戶。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」 (請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「財務計畫欄位」 (請參閱 [財務計畫欄位](#) 頁數 574)。

使用財務計畫清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務計畫的標準清單。

財務計畫清單	篩選
所有財務計畫	您可以看見的所有財務計畫，不論是誰負責財務計畫都會顯示。

財務計畫清單	篩選
最近修改的財務計劃	「負責人」欄位中有您名稱的所有財務計劃，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務計劃

「最近修改的財務計劃」區段會列出您最近檢視過的財務計劃。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務計劃首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務計劃首頁」，這將取決您公司管理員對「財務計劃首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務計劃首頁」。

將區段加入至財務計劃首頁

- 1 在「財務計劃首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務計劃首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務計畫

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁 \(頁數 573\)](#)
- [財務計畫欄位 \(頁數 574\)](#)

財務計畫欄位

使用「財務計劃編輯」頁面，新增財務計劃或更新現有財務計劃的詳細資訊。「財務計劃編輯」頁面會顯示完整的一組財務計劃欄位。

提示： 您也可以在此「財務計劃清單」頁面和「財務計劃詳細資料」頁面上編輯財務計劃。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「財務計劃」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務計畫資料檔	
財務計畫名稱	財務計劃的名稱。
類型	財務計劃類型。範例包括：退休、投資組合、財富、教育等等。
財務帳戶	與計劃相關聯的財務帳戶。
狀態	財務計劃狀態。範例包括：「進行中」、「有效」、「已核准」、「由管理部門進行檢閱」、「由客戶進行檢閱」等等。
已傳送至聯絡人	選取核取方塊，指出此財務計劃是否已傳送至聯絡人。
由聯絡人核准	選取核取方塊，指出此財務計劃是否已由聯絡人核准。
財務計畫摘要	
外部來源	關於財務計劃的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	此財務計劃上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。
整合 ID	此財務計劃的整合 ID。
描述	此財務計劃的詳細描述。這個欄位有 16350 字元的上限。
其他資訊	
負責人	財務計劃記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。

相關資訊

如需財務計劃相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁 \(頁數 573\)](#)
- [管理財務計畫 \(頁數 574\)](#)

財務產品

使用「金融產品」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的金融產品。

附註： 您的公司的管理員會決定您可用的頁標。如果您的職責不包含追蹤金融產品資訊，則可能會從您的設定中排除「金融產品」頁標。

Oracle CRM On Demand 中的**財務產品**可以是金融機構為其顧客提供的特定實際商品或服務，或是一組財務產品，但也可能指任何金融機構提供的財務產品。

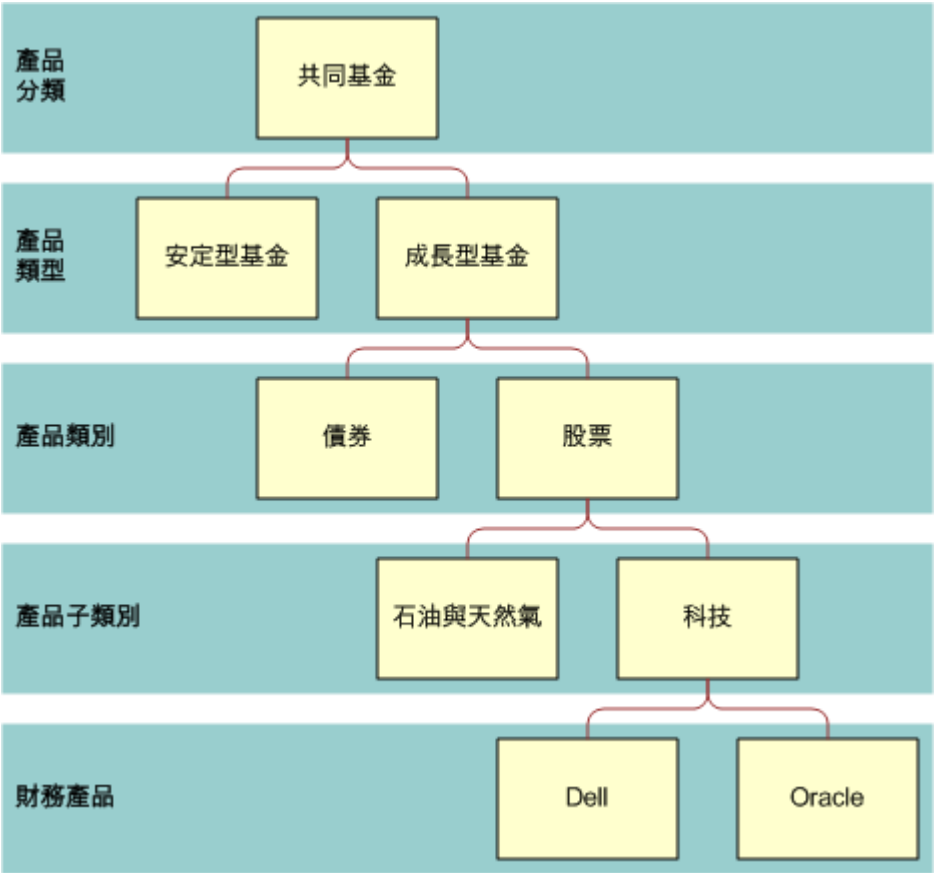
金融產品可以用來追蹤像是貸款、直接存入 (活期帳戶和定期帳戶)、市場利息存入 (或稱貨幣市場帳戶)、定期存款 (或稱存款單) 和其他金融產品類型。金融產品也可能是普通股股票、衍生性財務商品、分離帳戶，以及避險基金或共同基金。

使用金融產品記錄，金融機構可以檢視有關金融產品的詳細資料，包括高層級產品詳細資料、金融產品網站的 URL 連結，或目錄。您可以使用這項功能，存取最新金融產品詳細資料，以及有關客戶的活動、機會、服務要求和行事曆等相關資訊。

金融產品記錄類型也支援金融產品階層。這些階層可以讓金融產品組成群組，例如，合併提案、共同基金，或任何其他需要的多階層和多重群組。

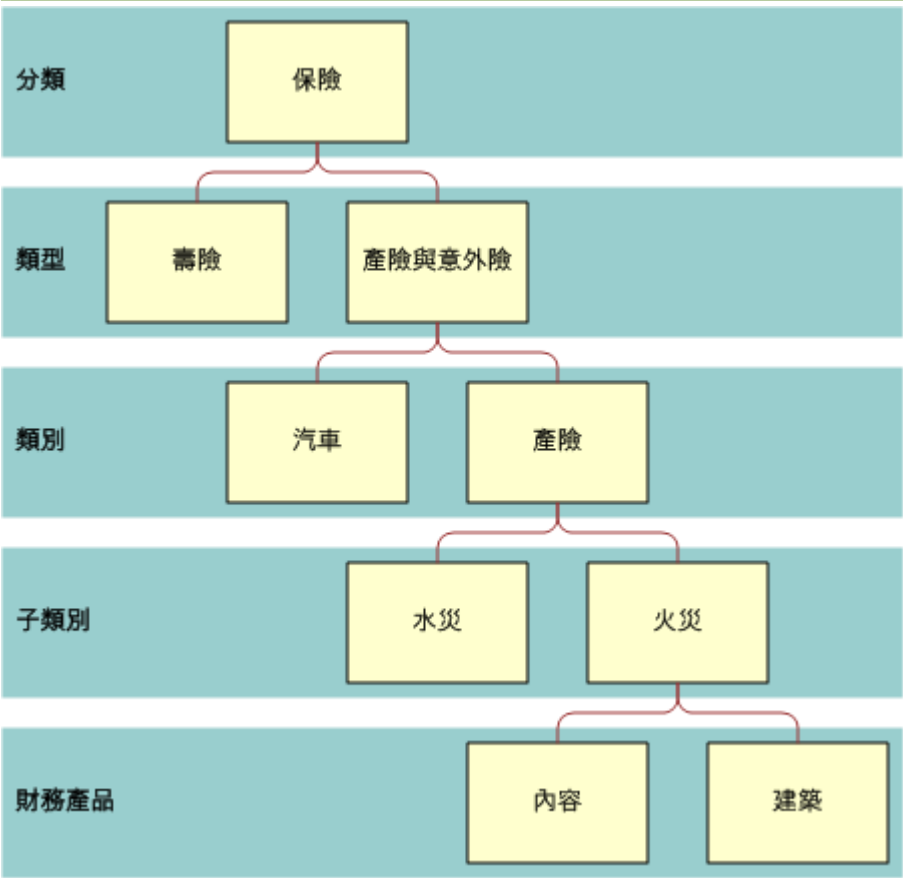
下圖列出一些關於金融產品階層的範例。

圖 4 列出共同基金階層的範例。



共同基金階層範例

圖 5 列出保險單階層的範例。



保單階層範例

使用財務產品首頁

「財務產品首頁」是管理財務產品的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「財務產品首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立財務產品記錄

您可以按一下「最近修改的財務產品記錄」區段中的「新增」按鈕，建立財務產品記錄。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)和[財務產品欄位 \(頁數 579\)](#)。

提示：您可以選取「上層財務產品」欄位，指出財務產品階層，例如，共同基金子公司的淨值。如需財務產品階層的詳細資訊，請參閱[追蹤上層財務產品 \(頁數 578\)](#)。

使用財務產品清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務產品的標準清單。

財務產品清單	篩選
所有財務產品	您可以看見的所有財務產品，不論是誰負責此財務都會顯示產品。

財務產品清單	篩選
最近修改的財務產品	「負責人」欄位中有您名稱的所有財務產品，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務產品

「最近修改的財務產品」區段會列出您最近檢視過的財務產品。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務產品首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務產品首頁」，這將取決您公司管理員對「財務產品首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務產品首頁」。

將區段加入至「財務產品首頁」

- 1 在「財務產品首頁」上按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務產品首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務產品

若要管理金融性商品，請執行下列任務：

- [追蹤上層財務產品 \(頁數 578\)](#)

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需財務產品相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用財務計劃首頁 \(頁數 573\)](#)
- [財務產品欄位 \(頁數 579\)](#)

追蹤上層財務產品

若要允許追蹤財務產品的上層財務產品，請將上層財務產品加入至子財務產品上的「上層財務產品欄位」。

追蹤上層財務產品

- 1 選取財務產品。
如需有關選取財務產品的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「財務產品詳細資料」頁面中按一下「編輯」。
- 3 在「財務產品編輯」頁面上，選取「上層財務產品」欄位，然後選取財務產品。

財務產品欄位

使用「財務產品編輯」頁面，新增財務產品或更新現有財務產品的詳細資訊。「財務產品編輯」頁面會顯示完整的一組財務產品欄位。

提示：您也可以在「財務產品清單」頁面和「財務產品詳細資料」頁面上編輯財務產品。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「財務產品」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務產品資料檔	
財務產品名稱	財務產品的一般名稱。範例包括：Oracle Corporation、共同基金 X、黃金儲蓄、最佳抵押貸款等等。
類別	財務產品的分類(建議的階層如下：類型、分類、類別、子類別、財務產品、子財務產品、必要時更多子項)。
類型	財務產品的類型。範例：「成長基金」、「保險基金」。
類別	財務產品的類別。範例：普通股股票、債券。
子類別	財務產品的子產品。範例：「科技」、「油氣」。
上階財務產品	此產品的上層財務產品。
財務產品 ID	這個財務產品 ID 是金融機構用來識別在其財務產品中心或相等實體中的財務產品。
MDM 產品集散中心 ID	這個財務產品 ID 是金融業或外部公司用來在外部主資料管理 (MDM) 財務產品中心識別財務產品。
目前價格	財務產品的價格。此價格來自外部來源(如市場價格)，或來自內部的價目表。
價格來源	財務產品的一些價格資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
目前價格前次更新日期/時間	此財務產品上次 (從價格來源) 更新價格的日期與時間。

欄位	描述
產品目錄	
產品 URL	此財務產品目錄位置的 URL。這通常是外部財務產品和 URL。
產品概觀	關於財務產品的摘要或簡介資訊。這個欄位有 16350 個字元的上限。
產品目錄	包含此財務產品之財務產品目錄的 URL。此 URL 通常是內部財務產品 URL。
財務產品概觀	
外部 ID	關於財務產品持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務產品的一些外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
外部上次更新日期/時間	此財務產品上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

相關主題

如需財務產品相關資訊，請參閱下列主題：

- [財務產品 \(頁數 576\)](#)
- [使用財務產品首頁 \(頁數 577\)](#)
- [管理財務產品 \(頁數 578\)](#)

財務交易

使用「財務交易」頁面，建立、更新及追蹤特定財務帳戶中任何類型的財務交易。*財務交易* 是所有財務產品之財務帳戶的個人交易。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤財務交易資訊，則您的設定中很可能就會排除「財務交易」頁標。

財務交易記錄可以讓您決定哪些財務帳戶對於所有財務產品有哪些交易。這項資訊讓您能夠完全了解依財務帳戶組織的財務交易。您可以使用財務交易記錄來追蹤所有類型的財務產品交易，如，買入、賣出、大額項目、贖回、存款、提款，以及您在財務產品中定義的其他任何工具。

金融機構可以使用財務交易，從中間辦公室或後端辦公室應用程式提供有關客戶財務帳戶的摘要資訊。這項資訊根據用戶端或家庭提供檢視。當您管理與客戶的關係時，Oracle CRM On Demand 內提供了財務交易的詳細資訊，例如數量、價格、績效和重要日期 (例如購買日期)。

使用財務交易首頁

「財務交易首頁」是管理財務交易的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「財務交易首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至此頁面，也可以從此頁面移除區段。

建立財務交易

您可以按一下「最近修改的財務交易」區段中的「新增」按鈕，建立財務交易。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「財務交易欄位」(請參閱 [財務交易欄位](#) 頁數 581)。

使用財務交易清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明財務交易的標準清單。

財務交易清單	篩選
所有財務交易	您可以看見的所有財務交易，不論是誰負責此財務交易都會顯示。
最近修改的財務交易	所有財務交易，依照修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的財務交易

「最近修改的財務交易」會列出最近修改的財務交易 (依修改日期排序)。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到財務交易首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「財務交易首頁」，取決您公司管理員的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「財務交易首頁」。

將區段加入至「財務交易首頁」

- 1 在「財務交易首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「財務交易首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理財務交易

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

財務交易欄位

使用「財務交易編輯」頁面，新增財務交易，或更新現有財務交易的詳細資料。「財務交易編輯」頁面會顯示完整的一組財務交易欄位。

提示：您也可以在「財務交易清單」頁面和「財務交易詳細資料」頁面上編輯財務交易資訊。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
財務交易資料檔	
財務帳戶	與財務交易相關聯的財務帳戶
財務產品	與財務交易相關聯的財務產品
交易類型	財務交易的類型。舉例如下：買、賣、大額項目、贖回等等。
數量	此財務交易的財務產品單位數。此資訊通常來自外部來源。
交易 ID	財務交易的 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
交易期間	財務交易的期間。舉例如下：大額項目的日子、月份、季等等。
交易價格	此財務交易的財務產品價格。此資訊通常來自外部來源。
交易日期時間	財務交易的日期與時間。此資訊通常來自外部來源。
值	財務交易的價值 (也就是，價格乘以數量)。此資訊通常來自外部來源。
財務交易整合	
交易來源	您的金融機構用來在中間辦公室或後端辦公室應用程式中識別財務交易的來源。
整合 ID	關於財務交易之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部 ID	關於財務交易之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於財務交易的一些外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	此財務交易上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

11 保險

Oracle CRM On Demand 提供了下列可作為保險資訊的記錄類型：

- [求償 \(頁數 586\)](#)。使用這些頁面來管理有關保險求償的資訊。
- [保險範圍 \(頁數 591\)](#)。使用這些頁面來管理保險單中所承保的貨幣限制和風險。
- [損害 \(頁數 593\)](#)。使用這些頁面來管理聯絡人的已投保產物的相關資訊。
- [保險產物 \(頁數 596\)](#)。使用這些頁面來管理有關已投保產物的資訊。
- [關係人 \(頁數 598\)](#)。使用這些頁面來管理有關涉入保險求償之聯絡人的資訊。
- [保單 \(頁數 601\)](#)。使用這些頁面來管理有關保險單的資訊。
- [投保人 \(頁數 604\)](#)。使用這些頁面來管理有關保單持有人的資訊。
- [經紀人資料檔 \(頁數 607\)](#)。使用這些頁面來管理經紀人相關資訊。

附註：所有這些記錄類型都僅可用於 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

管理保險

若要管理保險，請執行下列程序：

- [處理執行通路計劃的程序 \(頁數 583\)](#)
- [處理產生求償及時通知的程序 \(頁數 584\)](#)
- 處理徵募和建立專員-經紀商關係的程序 (請參閱 [處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序](#) 頁數 584)
- 處理管理專員-經紀商關係的程序 (請參閱 [處理管理客服員-經紀商關係的程序](#) 頁數 584)
- 處理計劃銷售與預算的程序 (請參閱 [處理計畫銷售和預算的程序](#) 頁數 584)
- [使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理 \(頁數 585\)](#)
- [處理管理服務要求的程序 \(頁數 584\)](#)
-

附註：上述一些程序會在 **Oracle CRM On Demand** 中執行，而其他程序是在 **Oracle CRM On Demand** 以外執行。

處理執行通路計劃的程序

通路計劃意味著開發策略和計劃通路經理根據其職責而對通路執行的活動。

執行通路計劃，請執行下列任務：

- 1 建立業務計劃，請參閱商務計劃 (請參閱 [業務計畫](#) 頁數 315)。
- 2 建立業務計劃的宗旨，請參閱「宗旨」 (請參閱 [目標](#) 頁數 322)。
- 3 管理計劃客戶，請參閱「計劃客戶」 (請參閱 [計畫客戶](#) 頁數 326)。
- 4 管理計劃聯絡人，請參閱「計劃聯絡人」 (請參閱 [計畫聯絡人](#) 頁數 329)。
- 5 管理計劃商機，請參閱「計劃商機」 (請參閱 [計畫機會](#) 頁數 331)。

處理產生求償及時通知的程序

及時通知包括產生客戶求償報表，其中包括有關求償和求償者的資訊。這項報表包括客服中心客服員所提供的保險項目確認。客服中心客服員會驗證保單和保險項目資訊。

若要建立求償及時通知，請執行下列任務：

- 1 驗證求償者提供的保單和保險項目資訊，請參閱「保單」(請參閱 [保單](#) 頁數 601)。
- 2 建立求償記錄，請參閱「求償」(請參閱 [求償](#) 頁數 586)。
- 3 輸入有關及時通知的資訊，請參閱「求償」(請參閱 [求償](#) 頁數 586)。

處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序

設定客服員-經紀商關係時，包括計劃和執行目標設在潛在客服員的行銷宣傳活動，以及設定新的客服員。

若要徵募新的客服員和設定客服員-經紀商關係，請執行下列任務：

- 1 建立宣傳活動，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「宣傳活動欄位」(請參閱 [宣傳活動欄位](#) 頁數 202)。
- 2 為潛在客戶與宣傳活動建立關聯。請參閱「針對宣傳活動選取目標聯絡人」(請參閱 [針對宣傳活動選取目標聯絡人](#) 頁數 200)。
- 3 執行行銷宣傳活動，請參閱「處理宣傳活動的程序」(請參閱 [處理宣傳活動的程序](#) 頁數 197)。
- 4 管理客服員的應用程式，並且核准新的客服員。
- 5 設定新核准的客服員，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「合作夥伴欄位」(請參閱 [合作夥伴欄位](#) 頁數 361)。

處理管理客服員-經紀商關係的程序

管理客服員-經紀商關係包括與客服員溝通，以及監督客服員-經紀商，更新有關客服員統計資料，監督認證，工作簿維護和其他任務。

若要管理客服員-經紀商關係，請執行下列任務：

- 1 更新有關客服員的資訊，請參閱「更新記錄詳細資料」(請參閱 [更新記錄詳細資料](#) 頁數 95)。
- 2 監督客服員的認證，請參閱「管理合作夥伴客戶」(請參閱 [管理合作夥伴客戶](#) 頁數 359)。
- 3 管理業務計劃，請參閱「管理業務計劃」(請參閱 [管理業務計畫](#) 頁數 319)。
- 4 監視客服員的商機和服務要求，請參閱「管理商機」(請參閱 [管理機會](#) 頁數 265)和「管理服務要求」(請參閱 [管理服務要求](#) 頁數 338)。

處理計畫銷售和預算的程序

保險銷售計劃包括年度、季度或其他期間的銷售計劃。它也包括管理銷售計劃，例如，管理銷售預算、管理銷售預測和銷售地區。

若要計劃銷售和預算，請執行下列任務：

- 1 執行年度、季度或其他期間的銷售計劃，請參閱商務計劃(請參閱 [業務計畫](#) 頁數 315)。
- 2 管理銷售預算和配額，請參閱「預測」(請參閱 [預測](#) 頁數 278)。
- 3 管理銷售預測，請參閱「預測」(請參閱 [預測](#) 頁數 278)。
- 4 管理銷售地區，請參閱「銷售地區管理」(請參閱 [銷售地區管理](#) 頁數 1251)。

處理管理服務要求的程序

管理服務要求包括處理一般查詢，以及解決從開始到完成的單一服務要求。它也包括評估服務問題和設定要求的優先順序。

若要管理服務要求，請執行下列任務：

- 1 建立服務要求，請參閱「服務要求」(請參閱 [服務要求](#) 頁數 336)。
- 2 指派或評估服務要求，請參閱「指派服務要求」(請參閱 [指派服務要求](#) 頁數 338)或「呈報服務要求」(請參閱 [呈報服務要求](#) 頁數 340)。
- 3 使用服務要求的解決方案，請參閱「將解決方案新增至服務要求」(請參閱 [將解決方案新增至服務要求](#) 頁數 339)。
- 4 將已解決的服務要求結案，請參閱「將已解決的服務要求結案」(請參閱 [將已解決的服務要求結案](#) 頁數 340)。

使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使用工作流程規則指定每次發生指定事件時必須自動執行的一或多個動作。您可以盡量設定實作您業務程序所需的工作流程規則。

Oracle CRM On Demand 中的「保險代理人成功模型 (PSM)」是使用工作流程規則自動建立活動的框架，可讓保險銷售專員或財務顧問追蹤潛在客戶，並定期與保戶保持聯絡。

在「保險代理人成功模型」中，會使用下列詞彙：

- **保險代理人。**保險代理人是保險銷售專員或財務顧問。
- **保戶。**保戶是您公司與其保持長期關係的聯絡人，您可監視保戶情況的變化，以及確立向保戶交叉銷售其他產品的機會。保戶通常也會尋求符合所需產品的建議。

「保險代理人成功模型」使用工作流程規則來執行下列工作：

- 建立每當建立潛在客戶記錄後，在下一個工作天電訪潛在客戶的任務。
- 建立保險代理人在電訪潛在客戶或保戶後，更新「任務詳細資料」頁面中「電訪結果」欄位值時的追蹤任務。

保險代理人進行潛在客戶或保戶的電訪類型如下：

- **推薦電訪。**保險代理人必須撥打的潛在客戶追蹤電訪。
- **生日電訪。**保險代理人在現有潛在客戶或保戶生日時的電訪。
- **複查電訪。**保險代理人在上次電訪潛在客戶後六個月，再次撥打給潛在客戶或保戶的電訪。

保險代理人可從「任務詳細資料」頁面上的「電訪結果」欄位擷取這些電訪的結果。「電訪結果」欄位所包含的值如下：

- **無法聯絡。**無法聯絡上潛在客戶。
- **保持聯絡。**潛在客戶或聯絡人今天不想交談，但潛在客戶希望保險代理人保持聯絡。
- **失效檔案。**潛在客戶今天不想交談，也不想再聯絡。
- **約會。**潛在客戶或保戶已準備參與約會。

工作流程會視電訪結果建立不同的後續任務。例如，如果電訪結果是「無法聯絡」，則工作流程會建立隔天電訪相同潛在客戶或客戶的任務。如果電訪結果是「保持聯絡」，則工作流程會建立從現在起六個月後，或在生日前一週(以先發生的日期為準)電訪潛在客戶或客戶的任務。

附註：「保險代理人成功模型」必須要有工作流程規則與動作的組態。如需詳細資料，請參閱 [Oracle On Demand Financial Services Edition 的組態文件](#)。

若要使用「保險代理人成功模型」將保險潛在客戶轉換為保戶，請執行下列任務：

- 1 建立供推薦的新潛在客戶記錄。
工作流程規則會自動建立在下一個工作天呼叫潛在客戶的任務。
- 2 在「活動清單」頁面中，檢視推薦電訪的每日電訪清單，並電訪潛在客戶，請參閱[使用活動清單 \(頁數 170\)](#)。
- 3 在「電訪結果」欄位中記錄電訪結果資訊。
工作流程會視電訪結果建立後續任務。
- 4 排程與潛在客戶見面的約會，請參閱排程與其他人的約會 (請參閱 [排定與其他人的約會](#) 頁數 183)。

- 5 符合合格的潛在客戶並收集其他資訊。
- 6 從「潛在客戶類型」選擇清單中選取「準客戶」來將潛在客戶升級為準客戶，請參閱[潛在客戶欄位 \(頁數 217\)](#)。
- 7 提供符合準客戶需求的產品，並在客戶感興趣時製造機會，請參閱[使用機會首頁 \(頁數 263\)](#)。
- 8 進行結案中的訪談與銷售產品。
- 9 當客戶採購產品時，從「聯絡人類型」選擇清單中選取「客戶」來將聯絡人升級為客戶。
- 10 在「聯絡人詳細資料」頁面上，將「電訪頻率」欄位設定為「1-2 次/年」。如需「建立任務」工作流程的詳細資訊，請參閱[建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)。

求償

使用「求償」頁面可建立、更新和追蹤任何類型的求償。求償通常是指保險公司管理的某位聯絡人或公司的求償。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤求償資訊，則您的設定中很可能就會排除「求償」頁標。

求償是正式的書面要求，要求保險公司為保險物件的損失或損害提供賠償。

了解客戶的求償記錄，包括目前的求償狀態，有助於銷售和服務人員對保險業者與客戶關係的這個重要層面更能深入掌握。保險業者也可以使用「求償」頁面，迅速記錄有關損失第一通知的關鍵資訊，並正確地將求償送往適當的處理人員。

求償記錄類型支援所有類型的損失求償第一通知，如汽車、財產、一般責任等等。求償可以有上層求償，因此支援所有類型的求償結構和階層結構，例如您可以將求償組成求償群組。

您可以使用「求償詳細資料」頁面，識別並擷取有關求償的資料檔和詳細資訊。您也可以使用求償詳細資料頁面，檢閱求償的子求償及其他相關資訊，包括：

- [關係人 \(頁數 598\)](#)
- [損害 \(頁數 593\)](#)
- 活動
- 服務要求

活動可以是求償的相關項目，您可以在「求償詳細資料」頁面上檢視與求償相關的所有活動。

服務要求可以是求償的相關項目，您可以在「求償詳細資料」頁面上檢視與求償相關的所有服務要求。

使用求償首頁

「求償首頁」是管理求償的起點。這個頁面包含許多區段，並顯示與您相關的資訊。

附註：您的公司管理員可以自訂「求償首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立求償

您可以按一下「最近修改的求償」區段中的「新增」按鈕，建立求償。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「求償欄位」(請參閱 [求償欄位](#) 頁數 588)。

使用求償清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明求償的標準清單。

求償清單	篩選
所有求償	您可以看見的所有求償，不論是誰負責的求償都會顯示。
最近修改的求償	所有求償，依已修改資料排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的求償區段

「最近修改的求償」區段會顯示最近才修改的求償，依修改的日期排序。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」連結。以下程序說明如何將區段加入至「求償首頁」。

新增區段到求償首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「求償首頁」，這將取決您公司管理員對「求償首頁」顯示內容的設定。

將區段加入至「求償首頁」

- 1 在「求償首頁」上，按一下「編輯配置」連結。
- 2 在「求償首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除頁面上的區段，以及組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

- [求償欄位 \(頁數 588\)](#)
- [管理求償 \(頁數 587\)](#)

管理求償

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [追蹤上層求償 \(頁數 588\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱。因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且依您所具備的存取層級而定，可能無法執行上述清單中的所有程序。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用求償首頁 \(頁數 586\)](#)
- [求償欄位 \(頁數 588\)](#)

追蹤上層求償

若要允許追蹤上層求償，請將上層求償新增至子求償記錄的「上層欄位」。

追蹤上層求償

- 1 選取求償。
如需有關選取求償的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「求償詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 3 在「求償編輯」頁面上選取「上層求償」欄位，然後選取求償。

求償欄位

使用「求償編輯」頁面，新增求償或更新現有求償的詳細資料。「求償編輯」頁面會顯示求償的完整欄位集。

提示：您也可以在此「求償清單」頁面和「求償詳細資訊」頁面上編輯求償。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
求償資料檔	
求償編號	求償識別碼。
業務範圍	特定保險業務，如汽車、產物、一般責任、員工津貼、壽險。
損失代碼	特定損失的代碼，例如，保險公司可以指定 100 代表汽車事故，200 代表竊盜，諸如此類。
損失類型	損失的類型，與損失代碼相關。損失類型的範例是：汽車事故、竊盜等等。
報告日期	被保險人報告事故求償的日期。
損失日期和時間	事故發生的日期，或損失的日期。
幣別	求償的幣別。
結案日期	求償結案的日期。
事件編號	識別事件的編號。保險公司一般都會將災難事件分類。事件編號舉例如下：1002 代表艾克颶風，1003 代表安德魯颶風等等。
狀態	求償的狀態，例如，損失報告、未結案，或已檢閱和已結案。
求償詳細資料	

欄位	描述
損失類型	損失的類型，如火災、竊盜、受傷、風災、水燄、冰雹或其他。
損失類別	大部分保險公司用來對損失進行分類的損失分類。舉例如下：A. 住宅、B. 其他建築物、C. 個人財產、D. 不能使用損失。
損失地點	損失發生的地點，如停車場、大賣場等等。
損失金額	客戶產生的損失金額。如果某項損失的總額超過理賠金額，客戶可能必須自付其餘部分。
債務來源	造成這次求償的責任來源。舉例如下：受傷的員工、員工的財產損失、受傷的個人、私人的財產、滑倒，或車輛撞傷。
理賠金額	發生損失時必須賠償的金額。
與被保險人關係	受傷者與被保險人的關係。舉例如下：員工、上司或同事。
受傷地點	受傷發生的地點。
雇主知道受傷的日期	雇主知道員工受傷的日期。
雇主知道求償的日期	雇主知道員工求償的日期。
受傷人數	在事故中受傷人員的數目，其中可能有些是員工，有些不是。
員工受傷人數	事故中受傷的員工人數。
身體受傷部位	身體上受傷的部位，如手、腿、頸部等等。
受傷類型	受傷類別，如燒傷、斷裂傷、扭傷、重複性壓力。
醫療傷害代碼	特定醫療傷害的代碼，如 IDC-9、IDC-10。
工作能力	表示員工因為這次受傷，是否仍然能夠繼續工作。
員工類別	員工類別，如秘書、經理等等。
工作時受傷？	表示是否在工作時受到傷害。
醫院名稱	處理索賠者傷害的醫院名稱。
死亡時間	受傷人員死亡的時間。
警察/驗屍報告編號	警察或法醫對工作人員理賠求償所提出相關報告的報告編號。

欄位	描述
求償整合	
外部系統 ID	追蹤此求償之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	有關求償的外部資訊來源，例如應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
外部上次更新日期/時間	追蹤此求償上次更新外部資料的日期與時間。此保單上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。
求償保單	
保單	與此求償連結的保單。
報告人	指定報告事故的人員。舉例如下：列名被保險人、投保車輛的駕駛，或代理人。
報告人聯絡資訊	報告事故之人員的聯絡資訊。
情況	事故發生時的情況 (如天氣狀況)，例如， <i>當天下雨</i> 。
過失責任	識別過失的責任歸屬。舉例如下：受傷的駕駛或其他駕駛。
警察/消防局	撰寫報告的警察局或消防局。
報告編號	與事故相關的報告編號。
註解	求償的詳細描述。
損失描述	損失的描述，例如，汽車被卡車撞上。
商業帳戶	與此求償連結的商業帳戶。
地址	求償發生的地址。此地址可能會與 Oracle CRM On Demand 中的其他地址不同，而且與聯絡人或公司地址、或財產地址無關。此地址為必要資訊，而且僅與此求償記錄相關，也僅適用於此求償記錄。
城市	求償發生的城市。此城市可能會與 Oracle CRM On Demand 中的其他城市不同，而且可能與聯絡人或公司城市、或財產城市無關。此城市名稱為必要資訊，而且僅與此求償記錄相關，也僅適用於此求償記錄。
州/省	求償發生的州 (如美國等使用州的國家轄區) 或省 (如加拿大等使用省的國家轄區)。例如 CA 代表美國加州，或 ON 代表加拿大安大略省。
郵遞區號	事故發生地點的郵遞區號 (在美國或其他轄區)。

相關資訊

如需求償相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用求償首頁 \(頁數 586\)](#)
- [管理求償 \(頁數 587\)](#)

保險範圍

使用「保險項目」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保險項目。保險項目一般是聯絡人保單所涵蓋的幣別限制和風險。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保險項目資訊，則您的設定中很可能就會排除「保險項目」頁標。

保險項目是指保單涵蓋的幣別限制和風險。若要追蹤保單的保險項目，您可以加入為保單的保險項目。您可以使用保險項目來追蹤所有類型的保險項目，如碰撞、身體受傷、火災等等。您可以使用「保險項目」頁面，透過擷取保險項目資訊 (如保險項目類型、個別限制、理賠上限、自付額值等等)，識別及組合保險項目。

使用保險項目首頁

「保險項目首頁」是管理合作夥伴方案的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保險項目首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立保險項目記錄

您可以按一下「最近修改的保險項目」區段中的「新增」按鈕，建立求償。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「保險項目欄位」(請參閱 [保險範圍欄位](#) 頁數 592)。

使用保險項目清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明保險項目的標準清單。

保險範圍清單	篩選
所有保險範圍	您可以看見的所有保險項目，不論是誰負責的保險項目都會顯示。
最近修改的保險範圍	「負責人」欄位中有您名稱的所有保險項目，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保險項目

「最近修改的保險項目」會列出您最近檢視的保險項目。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保險項目首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保險項目首頁」，這將取決您公司管理員對「保險項目首頁」顯示內容的設定。

將區段加入至「保險項目首頁」

- 1 在「保險項目首頁」上，按一下「編輯配置」連結。
- 2 在「保險項目首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

- [保險範圍欄位 \(頁數 592\)](#)
- [管理保險範圍 \(頁數 592\)](#)

管理保險範圍

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和選擇清單中選項的名稱。因此您看到的資訊可能會與線上說明描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用保險項目首頁 \(頁數 591\)](#)
- [保險範圍欄位 \(頁數 592\)](#)

保險範圍欄位

使用「保險項目編輯」頁面，新增保險項目記錄或更新現有保險項目記錄的詳細資料。「保險項目編輯」頁面會顯示保險項目記錄的完整欄位集。

提示： 您也可以在此「保險項目清單」頁面和「保險項目詳細資料」頁面上編輯保險項目記錄。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
保險範圍資料檔	
保險範圍名稱	保險項目的唯一名稱。
保單	與此保險項目連結的保單。
保險範圍	客戶在保單中購買以涵蓋其責任的保險項目類型。保險項目舉例如下：碰撞、綜合性、身體受傷、醫療付款。
保險範圍狀態	保險項目的狀態，例如尚待處理、未結案和已結案。

欄位	描述
幣別	保險項目的幣別。
已投保產物	與保險項目連結的保險財產。
個別限制	個別保險項目的限制。例如，碰撞保險項目可給付的最高金額可能是 \$100,000。
理賠上限	可以支領的理賠上限。例如，如果被保險人涉入兩輛車碰撞的事故中，在碰撞保險項目下，兩輛車可以支領的理賠上限可以限制為 \$300,000。
保險範圍產品	與其保險項目相關聯的保險產品。
保險範圍詳細資料	
自付額	在保險公司付款之外，客戶必須先付的金額(<i>自付額</i> 一詞在英國和愛爾蘭等國家中也稱為 <i>超額</i>)。
開始	保險項目開始生效的日期。
結束	保險項目結束的日期。
已投保金額	保險的金額。
保險範圍整合	
外部系統 ID	追蹤有關保險項目之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於保險項目記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	這份保單的資料最後 (從外部來源) 更新的日期和時間。

相關資訊

如需保險項目相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用保險項目首頁 \(頁數 591\)](#)
- [管理保險範圍 \(頁數 592\)](#)

損害

使用「損害」頁面來識別及擷取損害資訊，例如損害描述和損害金額。*損害*是指會造成價值損失的財產損害。損害可使用於保險求償中，以追蹤保單中所涵蓋的財產損害。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤損害資訊，則您的設定中很可能就會排除「損害」頁標。

使用損害首頁

「損害首頁」是管理損害的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「損害首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立損害記錄

您可以按一下「最近修改的損害」區段中的「新增」按鈕，建立損害。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「損害欄位」(請參閱 [損害欄位](#) 頁數 595)。

使用損害清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明損害的標準清單。

損害清單	篩選
所有損害	您可以看見的所有損害，不論是誰負責的損害都會顯示。
最近修改的損害	所有損害，依已修改資料排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的損害

「最近修改的損害」會列出您最近修改過的損害記錄。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到損害首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「損害首頁」，這將取決您公司管理員對「損害首頁」顯示內容的設定。

以下程序說明如何將區段加入至「損害首頁」。

將區段加入至「損害首頁」

- 1 在「損害首頁」上按「編輯配置」。
- 2 在「損害首頁配置」頁面上，按一下方向箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [損害欄位](#) (頁數 595)
- [管理損害](#) (頁數 595)

管理損害

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用損害首頁 \(頁數 594\)](#)
- [損害欄位 \(頁數 595\)](#)

損害欄位

使用「損害編輯」頁面，新增損害記錄或更新現有損害記錄的詳細資料。「損害編輯」頁面會顯示損害記錄的完整欄位集。

提示： 您也可以在「損害清單」頁面和「損害詳細資訊」頁面上編輯損害記錄。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
損害資料檔	
請款	與損害記錄連結的求償
保險產物	與損害記錄連結的投保財產
損害名稱	損害的唯一名稱。這個欄位有 50 個字元的上限。
損壞產物描述	已損害財產的描述，例如，BMW 汽車。此欄位的限制為 16,350 個字元。
損害描述	損害的描述，例如， <i>右前方的燈已損壞</i> 。此欄位的限制為 16,350 個字元。
幣別	損害的幣別。
產物編號	財產的編號，例如，財產 1、財產 2，諸如此類。例如，如果保單有三輛車，您可以將車子編號如下：1 是豐田 Corolla，2 是馬自達 Miata，然後 3 是現代 Pony。
損壞產物類型	財產的類型，例如摩托車、露營車、自用小客車、房子等等。

欄位	描述
預估金額	投保財產的損害金額估計。
損害整合	
外部系統 ID	追蹤有關損害記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於損害記錄之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	這份保單的資料最後 (從外部來源) 更新的日期和時間。

相關主題

如需損害相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用損害首頁 \(頁數 594\)](#)
- [管理損害 \(頁數 595\)](#)

保險產物

使用「保單」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保單帳戶。保險財產記錄讓聯絡人可以與其相關資訊群組在一起，以便從連結至保險財產的聯絡人進行累計。

保險財產 是聯絡人或公司所有人具有法定權利的有形資產。所有人購買保單以保護實體財產，免於因竊盜、火災及其他危險情況而損失。保險財產一詞也用在求償中。所有人可以指出在一場意外事故中有哪些保險財產受到損失。您可以使用保險財產記錄來追蹤所有類型的保險財產，如車子、船、珠寶、房屋等等。

您可以使用「保險財產」頁面，透過擷取廠牌、車型、建造年份、牌照號碼等等資訊，識別及組合保險財產。您也可以使用「保險財產」頁面，檢閱其他相關資訊。如需詳細資訊，請參閱損害 (請參閱 [保險範圍](#) 頁數 591) 和保險項目 (請參閱 [損害](#) 頁數 593)。

附註： 您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保險財產資訊，則您的設定中很可能就會排除「保險財產」頁標。

使用保險財產首頁

「保險財產首頁」是管理保險財產記錄的起點。

附註： 您的公司管理員可以自訂「保險財產首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立保險財產記錄

您可以按一下「最近修改的保險財產」區段中的「新增」按鈕，建立保險財產記錄。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」 (請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46) 和「保險財產欄位」 (請參閱 [保險產物欄位](#) 頁數 597)。

使用保險財產清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明保險財產可用的標準清單。

保險產物清單	篩選
所有保險產物	您可以看見的所有保險財產
最近修改的保險財產	「負責人」欄位中有您名稱的所有保險財產，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保險財產區段

「最近修改的保險財產」區段會列出您最近檢視過的保險財產。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保險財產首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保險財產首頁」，這將取決您公司管理員對「保險財產首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「保險財產首頁」。

將區段加入至「保險財產首頁」

- 1 在「保險財產首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「保險財產首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理保險產物

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

保險產物欄位

使用「保險財產編輯」頁面，新增保險財產記錄，或更新現有保險財產的詳細資料。「保險財產編輯」頁面會顯示完整的一組保險財產欄位。

提示： 您也可以在此「保險財產清單」頁面和「保險財產詳細資料」頁面上編輯保險財產。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
產物資料檔	
保單	與保險財產連結的保單。
順序	保險財產的順序編號。例如，您可能在一張保單中保了三輛車，順序編號 1 可能是豐田 Corolla，2 是馬自達 Miata，然後 3 是現化 Pony。
類型	保險財產的類型，如摩托車、露營車、自用小客車、獨棟房屋等等。
描述	保險財產的詳細描述。此欄位的限制為 16,350 個字元。
金額	保險財產的保險金額。
幣別	保險財產的幣別。
產物整合	
外部 ID	追蹤關於求償之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於保險財產的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤外部系統的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。

關係人

使用「關係人」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的關係人。牽涉對象會追蹤聯絡人與求償之間的關係。

附註：您的公司的管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤關係人資訊，則您的設定中很可能就會排除「關係人」頁標。

*關係人*是指涉入保險求償中的聯絡人。每個聯絡人都可能會在求償中有一個角色。您可以使用「關係人」頁標來追蹤聯絡人與求償的關係。在求償中聯絡人所扮演角色舉例如下：求償者、被保險的駕駛人和律師。您可以使用「關係人」頁面，識別及組合關係人。

使用關係人首頁

「關係人首頁」是管理關係人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「關係人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立關係人記錄

您可以按一下「最近修改的關係人」區段中的「新增」按鈕，建立關係人記錄。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」（請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46）和「關係人欄位」（請參閱 [關係人欄位](#) 頁數 599）。

使用關係人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表將描述這些標準清單。

關係人清單	篩選
所有關係人	您可以看見的所有關係人，不論是誰負責此關係人都會顯示。
最近修改的關係人	「負責人」欄位中有您名稱的所有關係人，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的關係人

「最近修改的關係人」會列出您最近修改過的關係人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到關係人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「關係人首頁」，這將取決您公司管理員對「關係人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「關係人首頁」。

將區段加入至「關係人首頁」

- 1 在「關係人首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「關係人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理關係人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

關係人欄位

使用「關係人編輯」頁面，新增關係人，或更新現有關係人的詳細資料。「關係人編輯」頁面會顯示完整的一組關係人欄位。

提示：您也可以在「關係人清單」頁面和「關係人詳細資料」頁面上編輯關係人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「關係人」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
關係人資料檔	
請款	與關係人連結的求償
聯絡人	求償的聯絡人名稱。
關係人名稱	關係人的唯一名稱。
角色	求償中聯絡人的角色。舉例如下：反求償者、求償者、證人、律師和被保險人配偶。
幣別	關係人的幣別。
意外事件中的角色	關係人在意外事件中的角色。舉例如下：駕駛人、乘客和行人。
地點	事故發生時求償者的位置。舉例如下：在涉入的車輛中、在未涉入的車輛中，以及行人。
關係人詳細資料	
受傷摘要	關係人的受傷狀況摘要。這個欄位有 250 個字元的上限。
受傷情形	關係人受傷的詳細描述。此欄位的限制為 16,350 個字元。
關係人整合	
外部系統 ID	追蹤關於關係人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於關係人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於關係人之外部資訊的整合 ID。
外部上次更新日期/時間	此關係人上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

保單

使用「保單」頁面，建立、更新及追蹤任何類型的保單。保單一般是保險公司所管理的聯絡人或企業之保單，但是也可以追蹤聯絡人或企業的所有保單，包括其他保險公司的保單。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤保單資訊，則您的設定中很可能就會排除「保單」頁標。

保單是保險業者與投保人之間的書面協議。在協議中，保險業者承諾要在發生可保險事件時，提供保險給付，而保單持有人則承諾繳交保費。保單提供保險業者結構，可管理聯絡人和業務關係。

保單記錄類型可以讓保險業者透過高層級保單資訊的存取權，從以保單為主的關係切換成以家庭為主的關係。保單資訊 (例如 **Oracle CRM On Demand** 內的類型、狀態和生效日期) 支援建立保戶/家庭為主關係，像是活動、求償和行事曆。您可以使用保單記錄類型來追蹤所有的保單類型，例如汽車、產物、一般責任和其他類型保單。保單可能有主保單，以便支援全部類型的保單結構和階層。這些保單階層支援將保單分成保單群組，提供需要時即可使用任何保單結構的彈性功能。

關於保單的資料檔和相關資訊

您可以使用「保單」頁面，識別及擷取資料檔和有關保單的詳細資訊。您也可以使用「保單」頁面，檢閱保單的子保單及其他相關資訊，包括：

- [投保人 \(頁數 604\)](#)
- [求償 \(頁數 586\)](#)
- [保險產物 \(頁數 596\)](#)
- [保險範圍 \(頁數 591\)](#)
- **活動。**活動可以與保單相關。您可以在「保單首頁」上顯示與保單有關的活動。如需詳細資訊，請參閱「使用保單首頁」(請參閱 [使用保單首頁](#) 頁數 601)。
- **服務要求。**服務要求可以與保單相關。在「保單首頁」上，您可以顯示與保單相關的服務要求。如需有關服務要求的詳細資訊，請參閱[服務要求 \(頁數 336\)](#)。

使用保單首頁

「保單首頁」是管理保單的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保單首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立保單

您可以按一下「最近修改的保單」區段中的「新增」按鈕，建立保單。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「保單欄位」(請參閱 [保單欄位](#) 頁數 602)。

使用保單清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明保單的標準清單。

保單清單	篩選
所有保單	您可以看見的所有保單，不論誰負責此記錄都會顯示
最近修改的保單	「負責人」欄位中有您名稱的所有保單，依修改的日期排序。
我的保單	在「負責人」欄位中有您名字的保單。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的保單

「最近修改的保單」會列出您最近修改過的保單。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到保單首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「保單首頁」，這將取決您公司管理員對「保單首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「保單首頁」。

將區段加入至「保單首頁」

- 1 在「保單首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「保單首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

管理保單

若要管理保單，請執行下列工作：[追蹤主保單 \(頁數 602\)](#)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用附件 \(頁數 133\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

追蹤主保單

若要允許追蹤保單的主保單，請將主保單加入至子保單上的「主保單欄位」。

追蹤主保單

- 1 選取保單。
如需有關選取保單的資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。
- 2 在「保單詳細資料」頁面中按一下「編輯」。
- 3 在「保單編輯」頁面上選取「主保單」欄位，然後選取保單。

保單欄位

使用「保單編輯」頁面，可新增保單或更新現有保單的詳細資料。「保單編輯」頁面會顯示完整的一組保單欄位。

您也可以在此「保單清單」頁面和「保單詳細資料」頁面上編輯客戶。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

提示：您可以在保單記錄中選取主保單，指出一份保單為另一份保單的子保單之保單階層組織。如需詳細資訊，請參閱[追蹤主保單 \(頁數 602\)](#)。

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 **Oracle CRM On Demand**，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些「保單」欄位的詳細資訊。

欄位	描述
保單資料檔	
保單編號	通常是由保單系統產生的保單編號。
保單類型	保單的類型，如汽車、財產、一般責任、工作人員津貼，或人壽。
狀態	保單狀態，如新業務、新進人員、尚待處理、已終止、續約，或報價。
子狀態	保單子狀態，如尚未提交、經紀人檢閱、已取消，或到期。
幣別	保單的幣別。
生效日期	保單生效的日期。
到期日	保單到期的日期。
取消日期	保單取消的日期。
費率狀態	在特定狀況中適用於保單的費率。
費率計畫	此保單的費率計畫。每家保險公司可能會有不同的保單費率分級。範例值包括：01、02、03 等等。
負責人	保單記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
保單整合	
外部系統 ID	追蹤關於保單之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。

欄位	描述
外部來源	關於保單的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。
整合 ID	追蹤關於保單之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部上次更新日期/時間	此保單上次從外部來源更新資料的日期與時間。
保單代理公司	
主要保險公司	起始保單的主要保險公司
主要保險代理人	處理此保單的主要保險代理人。
推薦來源	推薦來源，如網際網路、廣告信函、雜誌廣告和用戶推薦。
保險代理人編號	將保單帶給保險業者的保險代理人編號。
保單金額	保單上載明在死亡或滿期時必須給付的金額。
保費總計	此保單的總保費。
帳單狀態	保單帳單的狀態，如列帳、已失效或已付。
發票到期日	保單發票到期的日期。
期限	保單的期限，例如 1 年、2 年等等。
保險理賠給付方式	客戶用來為保單付款的方式，如現金、記帳、支票或電子金融轉帳。

投保人

使用「投保人」頁面可建立、更新和追蹤任何類型的投保人。*投保人* 通常是指擁有保險公司所管理保險單的聯絡人。

投保人記錄是用來追蹤聯絡人與保單之間的關係。記錄會擷取聯絡人在保單中可以扮演的所有類型角色。範例角色包括：被保險人、主要駕駛人、受益人等等。您可以視需要建立其他角色。如需有關設定欄位和欄位值的資訊，請參閱建立和編輯欄位 (請參閱 [建立與編輯欄位](#) 頁數 1050)。

附註：您的公司管理員會決定您可使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤投保人資訊，則您的設定中很可能就會排除「投保人」頁標。

使用投保人首頁

「保單持有人首頁」是管理投保人的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「保單持有人首頁」的配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立投保人

您可以按一下「最近修改的投保人」區段中的「新增」按鈕，建立保單。如需詳細資訊，請參閱「建立記錄」(請參閱 [建立記錄](#) 頁數 46)和「投保人欄位」(請參閱 [投保人欄位](#) 頁數 606)。

使用投保人清單

Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明投保人的標準清單。

投保人清單	篩選
所有投保人	您可以看見的所有投保人，不論是誰負責此投保人都會顯示。
最近修改的投保人	所有投保人，依照修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單只提供檢視，因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的投保人

「最近修改的投保人」區段會列出最近修改的投保人。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段到投保人首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您也許可以將其他區段加入至「投保人首頁」，這將取決您公司管理員對「投保人首頁」顯示內容的設定。

以下程序描述如何將區段加入至您的「投保人首頁」。

將區段加入至「投保人首頁」

- 1 在「保單持有人首頁」中按一下「編輯配置」。
- 2 在「投保人首頁配置」頁面上，按一下箭頭來加入或移除區段，以及在頁面上組織區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理投保人](#) (頁數 605)
- [投保人欄位](#) (頁數 606)

管理投保人

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄](#) (頁數 46)
- [更新記錄詳細資料](#) (頁數 95)
- [將記錄連結至您所選取的記錄](#) (頁數 97)
- [使用清單](#) (頁數 104)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用投保人首頁 \(頁數 604\)](#)
- [投保人欄位 \(頁數 606\)](#)

投保人欄位

使用「投保人編輯」頁面，新增保單持有人，或更新現有投保人的詳細資料。「投保人編輯」頁面會顯示完整的一組投保人欄位。

提示： 您也可以在此「投保人清單」頁面和「投保人詳細資料」頁面上編輯保單持有人。如需有關更新記錄的詳細資訊，請參閱[更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)。

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
投保人資料檔	
保單	與此投保人連結的保單。
聯絡投保人	保單的聯絡人名稱
投保人姓名	保單持有人的唯一名稱。
角色	保單中聯絡人的角色。角色的範例舉例如下：被保險人、主要駕駛人和受益人。
幣別	投保人的幣別。
已投保類型	保單中每個聯絡人的保險類型，例如主要或次要。
百分比	持有人擁有的保單百分比。例如，在壽險保單中，根據這項百分比，客戶可以收到的保單實收款項。
投保人整合	
外部系統 ID	關於保單持有人之外部資訊的外部來源 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。
外部來源	關於投保人的外部資訊來源，例如，應用程式名稱、資料庫名稱、整合名稱等等。這個欄位有 50 個字元的上限。
整合 ID	關於保單持有人之外部資訊的整合 ID。這個欄位有 50 個字元的上限。

欄位	描述
外部上次更新日期/時間	此投保人上次 (從外部來源) 更新資料的日期與時間。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [使用投保人首頁 \(頁數 604\)](#)

經紀人資料檔

「經紀人資料檔」頁標代表任何銷售或提供保險產品服務的保險經紀人。通路經理通常會每年跟每位經紀人碰面，並建立該年度的新經紀人資料檔。經紀人資料檔會針對某特定年度擷取有關經紀人的統計資料資訊。

Oracle CRM On Demand 中的「經紀人資料檔」頁面可讓您擷取有關合作夥伴的統計資料資訊，如經紀人姓名、地址、電話號碼、傳真號碼、網站、收益、業務說明等等。經紀人資料檔是合作夥伴的子項。如需有關合作夥伴的詳細資訊，請參閱[合作夥伴 \(頁數 357\)](#)。

使用經紀人資料檔首頁

「經紀人資料檔首頁」是管理經紀人資料檔的起點。

附註：您的公司管理員可以自訂「經紀人資料檔首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立經紀人資料檔

您可以在「最近修改的經紀人資料檔」區段中按一下「新建」按鈕，建立經紀人資料檔。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[經紀人資料檔欄位 \(頁數 608\)](#)。

使用經紀人資料檔清單

「經紀人資料檔清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明經紀人資料檔的標準清單。

經紀人資料檔清單	描述
所有經紀人資料檔	無論清單的擁有者是誰，皆會顯示所有您可看見的記錄。這並不會篩選經紀人資料檔。
最近修改的經紀人資料檔	篩選所有經紀人資料檔 (依修改日期排序)。
所有全國性的經紀人資料檔	篩選所有「子通路」設為「全國性」的經紀人資料檔。
我的經紀人資料檔	以您在「負責人」欄位中的名字來篩選經紀人資料檔。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視，因此您無法加以編輯或刪除。

檢視我最近修改的經紀人資料檔區段

「我最近修改的經紀人資料檔」區段可顯示您擁有以及最近修改的經紀人資料檔要求。若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

新增區段至您的經紀人資料檔首頁

如果您的使用者角色包括「個人化首頁設定」權限，您可以新增下列部份或所有區段至您的「經紀人資料檔首頁」：

- 經紀人資料檔清單
- 我最近修改的經紀人資料檔
- 我的經紀人資料檔
- 所有全國性的經紀人資料檔

將區段新增至「經紀人資料檔首頁」

- 1 在「經紀人資料檔首頁」中，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「經紀人資料檔首頁版面配置」頁面中，按一下箭頭來新增或移除區段並整理該頁面的區段。然後按一下「儲存」。

管理經紀人資料檔

如需瞭解有關記錄的其他共同程序，請參閱[使用記錄 \(頁數 42\)](#)。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

經紀人資料檔欄位

使用「經紀人資料檔編輯」頁面來新增經紀人資料檔，或更新現有經紀人資料檔的詳細資料。「經紀人資料檔編輯」頁面可顯示經紀人資料檔的完整欄位集。

附註： 公司管理員能以各種不同方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位及清單中選項的名稱。因此您看到的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
人口統計資訊	
經紀人資料檔名稱	經紀人資料檔的名稱。為避免重複的記錄，請務必遵循您的公司針對縮寫、大小寫等項目所設定的命名慣例。
合作夥伴	具有此資料檔之經紀人的名稱。
子通路	經紀人涵蓋範圍的說明。選項包括：全球性、當地性、全國性、區域性及批發商。

欄位	描述
區隔	經紀人區隔的說明。選項包括：商業、成長及零售。
經紀人資料檔年度	經紀人資料檔為有效的年度。
電話號碼	經紀人的電話號碼。
傳真號碼	經紀人的傳真號碼。
網站	經紀人的 URL 位址。
國家	經紀人所在的國家。
地址 1	經紀人位置的地址。
地址 2	經紀人位置的地址。
城市	經紀人所在的城市。
州/省	經紀人所在的州 (如美國等使用州的轄區) 或省 (如加拿大等使用省的轄區)，例如 <i>CA</i> 代表美國加州，或 <i>ON</i> 代表加拿大安大略省。
郵遞區號	經紀人地點的郵遞區號 (在美國或其他轄區)。
雜項	
公司概觀	經紀人概觀。
公司歷史與未來成長	經紀人歷史與未來成長的說明。
銷售地區/地區結構	經紀人銷售地區與區域結構的說明。

12 汽車業

Oracle CRM On Demand 提供下列可提供汽車業資訊的記錄類型：

- **車輛**。使用這些頁面來追蹤車輛的銷售記錄和維修服務記錄。
- **經銷商**。使用這些頁面來管理經銷商資訊。

附註：這些記錄類型只可用於 **Oracle CRM On Demand Automotive Edition**。

經銷商

使用「經銷商」首頁可建立、更新及追蹤經銷商記錄。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤經銷商資訊，則您的設定中很可能就會排除「經銷商」頁標。

使用經銷商首頁

「經銷商首頁」是管理經銷商的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「經銷商首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立經銷商

您可以按一下「我最近檢視的經銷商」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[經銷商欄位 \(頁數 613\)](#)。

使用經銷商清單

「經銷商清單」區段會顯示一些清單。**Oracle CRM On Demand** 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的準則來建立其他清單。

下表說明經銷商的標準清單。

經銷商清單	篩選
所有經銷商	您可以看見的所有經銷商，不論是誰負責的經銷商都會顯示。
我的經銷商	「負責人」欄位中包含您姓名的經銷商。
最近修改的經銷商	「負責人」欄位中有您名稱的所有經銷商，依修改的日期排序。

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新增」。如需有關建立清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

若要檢閱所有可用清單、建立新清單，或檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面還包含以 Oracle CRM On Demand 遞送的標準清單。這些清單僅供檢視。因此，您無法加以編輯或刪除。

檢視最近修改的經銷商

「我最近檢視的經銷商」區段會顯示您最近檢視的經銷商。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

檢視經銷商相關機會

「經銷商相關機會」區段會顯示指派給您的最佳機會。

若要經銷商相關機會的清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入您的經銷商首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「經銷商首頁」：

- 最近建立的經銷商
- 最近修改的經銷商
- 我最近建立的經銷商
- 我最近修改的經銷商
- 一或多個報表區段 (公司管理員可指定您的「經銷商首頁」能否顯示報表區段)

將區段加入「經銷商首頁」

- 1 在「經銷商首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「經銷商首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需經銷商的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商欄位 \(頁數 613\)](#)
- [管理經銷商 \(頁數 612\)](#)

管理經銷商

若要管理經銷商，請執行下列任務：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [管理行事曆與活動 \(頁數 165\)](#)

附註： 公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

相關資訊

如需經銷商的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商 \(頁數 611\)](#)
- [經銷商欄位 \(頁數 613\)](#)
- [使用經銷商首頁 \(頁數 611\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)

經銷商欄位

使用「經銷商編輯」頁面，可新增經銷商或更新現有經銷商的詳細資料。「經銷商編輯」頁面會顯示一組完整的經銷商欄位。

備註： 公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要經銷商資訊	
名稱	汽車經銷商的名稱，限制為 100 個字元。
電話號碼	經銷商的電話號碼。
經銷商類型	經銷商類型，例如：卡車經銷商，限制為 20 個字元。
網站	經銷商的網站，限制為 50 個字元。
電子郵件	經銷商的聯絡人電子郵件地址。限制為 50 個字元。
備註： 下列「帳單」與「出貨」地址欄位依預設無法使用。您的公司管理員必須在「經銷商詳細資料」頁面上，將其設定為附加區段的一部份。如需有關設定「詳細資料」頁面的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置 (請參閱 自訂靜態頁面版面配置 頁數 1086)。	
帳單地址 1、2、3	經銷商的帳單地址。 備註： 如果您的公司已設定共用地址，帳單地址即為唯讀，而地址欄位則會變更以符合共用地址的需求。如需共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
帳單城市	無。
帳單國家	經銷商帳單地址中所指定的國家。預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應至此欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市及鄉鎮。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。
帳單地址省	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或其美國州對等項目對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地及領土之一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。

欄位	描述
帳單地址美國州	預設的有效值為代表美國各州的兩個大寫字母縮寫。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。
帳單地址郵遞區號	無。
出貨地址 1、2、3	經銷商的出貨地址。如需如何以國家別為基礎對應地址欄位的詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 備註： 如果您的公司已設定共用地址，出貨地址即為唯讀，而地址欄位則會變更以符合共用地址的需求。如需共用地址的詳細資訊，請參閱 地址 。
出貨城市	無。
出貨國家	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應至此欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市及鄉鎮。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
出貨省	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或其美國州對等項目對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地及領土之一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區。如需詳細資訊，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
出貨美國州	預設的有效值為代表美國各州的兩個大寫字母縮寫。Oracle CRM On Demand 不允許您修改這個欄位的有效值。匯入任何資料之前，請先確認匯入資料符合此欄位的有效值。
出貨地址郵遞區號	無。
其他資訊	
狀態	經銷商的狀態，例如：「有效」。
上階經銷商	目前經銷商記錄的總經銷商。
幣別	議題的幣別。
排名	相對於其他經銷商的經銷商排名，通常用於銷售或服務。限制為 22 個字元。
負責人	經銷商記錄的負責人。 一般而言，記錄的負責人可以更新記錄、將記錄轉移給其他負責人，或刪除記錄。但您公司的管理員可以調整存取層級，以限制或擴大使用者的存取權。 「負責人」欄位的值會影響哪些記錄將納入您或您的經理在「分析」頁面所執行的報表中。

欄位	描述
	視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43) 。
URL	經銷商的通用資源定址器 (URL)，限制為 100 個字元。
上階網站	總經銷商的網站。限制為 50 個字元。
階段	要求的階段和經銷商的合約程序。預設值為「有效」、「申請尚待處理」、「候選者」和「合約尚待處理」。

自訂欄位

備註：一般都是由角色中包含「自訂應用程式」權限的公司管理員建立自訂欄位。

在「客戶」記錄中建立的任何自訂欄位都會在「經銷商」記錄中顯示為相同的自訂欄位，因為「經銷商」記錄繼承「客戶」記錄中的自訂欄位；但是在「經銷商」記錄中建立的任何自訂欄位不會自動顯示於「客戶」記錄中。

如果您要同時在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中查看相同的自訂欄位，您的公司管理員可以在「客戶」記錄中建立自訂欄位，讓它能夠同時在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中顯示。

如果您不要在「客戶」檢視和「經銷商」檢視中查看相同的自訂欄位，您的公司管理員可以在「客戶」記錄中建立特屬「客戶」的自訂欄位，並讓自訂欄位只能在「客戶」檢視中顯示。

如需有關自訂欄位的詳細資訊，請參閱[關於自訂欄位 \(頁數 1040\)](#)。

相關資訊

如需「經銷商」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [經銷商 \(頁數 611\)](#)
- [使用經銷商首頁 \(頁數 611\)](#)
- [管理經銷商 \(頁數 612\)](#)

車輛

使用「車輛」頁面可建立、更新及追蹤車輛。

附註：您的公司管理員會決定您可以使用的頁標。如果您的工作職責不包含追蹤車輛資訊，則您的設定中很可能就會排除「車輛」頁標。

使用車輛首頁

「車輛首頁」是管理車輛的起點。

附註：公司管理員可以自訂您的「車輛首頁」版面配置。此外，如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以新增區段至頁面，及從頁面中移除區段。

建立車輛

您可以按一下「我最近檢視的車輛」區段中的「新建」按鈕。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄 \(頁數 46\)](#)與[車輛欄位 \(頁數 621\)](#)。

使用車輛清單

「車輛清單」區段會顯示一些清單。Oracle CRM On Demand 隨附一組標準清單。所有標準清單皆為公用。您與您的經理可以根據不同的標準來建立其他清單。

下表說明車輛的標準清單。

車輛清單	篩選
所有車輛	所有車輛，依車輛識別碼 (VIN) 排序
所有最近修改的車輛	所有車輛，依修改日期排序

若要檢視清單，請按一下清單名稱。

若要建立新清單，請按一下「新建」。如需建立清單的詳細資訊，請參閱「建立及調整清單」。

若要檢閱所有的可用清單、建立新的清單，或是檢視、編輯或刪除現有的清單，請按一下「管理清單」。「管理清單」頁面也包含了隨 Oracle CRM On Demand 提供的標準清單。這些清單只提供檢視。因此，無法讓您進行編輯或刪除。

檢視最近修改的車輛

「我最近修改的車輛」區段會顯示您最近檢視的車輛。

檢視車輛相關服務要求

「車輛相關服務要求」區段會顯示此資訊：

- **服務編號**。指派給您的服務要求。按一下「服務要求編號」以檢閱服務要求。
- **主旨**。服務要求的標題。
- **資產**。對應至服務要求的資產。
- **顯示完整清單**。展開車輛相關服務要求的清單。

若要展開清單，請按一下「顯示完整清單」。

將區段加入您的車輛首頁

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，就可以將下列部分或所有區段加入您的「車輛首頁」：

- 最近建立的車輛
- 最近修改的車輛
- 我最近建立的車輛
- 我最近修改的車輛
- 一或多個報表區段 (公司管理員可指定您的「車輛首頁」能否顯示報表區段)

請完成下列任務，將區段加入「車輛首頁」。

將區段加入「車輛首頁」

- 1 在「車輛首頁」上，按一下「編輯版面配置」。
- 2 在「車輛首頁版面配置」頁面上，按一下箭頭以加入或移除區段，並組織頁面上的區段。
- 3 按一下「儲存」。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [車輛欄位 \(頁數 621\)](#)
- [管理車輛 \(頁數 617\)](#)

管理車輛

下列主題說明您的公司管理員在 Oracle CRM On Demand 中管理車輛時，可以執行的選擇性組態：

- [啟用車輛產品類型 \(頁數 618\)](#)
- [根據服務要求啟用車輛關聯 \(請參閱 \[啟用服務要求上的車輛關聯\]\(#\) 頁數 617\)](#)

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [更新車輛所有權 \(頁數 619\)](#)
- [追蹤車輛的服務要求 \(頁數 618\)](#)
- [追蹤車輛的銷售記錄 \(頁數 619\)](#)
- [追蹤車輛的維修服務記錄 \(頁數 620\)](#)
- [追蹤車輛的財務資訊 \(頁數 621\)](#)

備註：這項功能不屬於標準應用程式的一部分，所以可能無法在您的 Oracle CRM On Demand 版本中使用。

如需多種記錄類型的通用逐步程序，請參閱：

- [建立記錄 \(頁數 46\)](#)
- [更新記錄詳細資料 \(頁數 95\)](#)
- [將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [使用記錄 \(頁數 42\)](#)
- [新增附註 \(頁數 130\)](#)
- [轉移記錄的所有權 \(請參閱 \[移轉記錄的所有權\]\(#\) 頁數 121\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\) \(包括將車輛連結至客戶\)](#)
- [將檔案和 URL 附加至記錄 \(頁數 135\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [刪除及還原記錄 \(頁數 144\)](#)
- [追蹤資產 \(頁數 234\) \(包括將車輛連結至客戶\)](#)
- [重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)](#)

附註：公司管理員可以透過各種方式自訂 Oracle CRM On Demand，例如變更記錄類型、欄位和清單中選項的名稱，因此，您看見的資訊可能會與線上說明中描述的標準資訊不同。

而且，依您所具備的存取等級而定，您可能無法執行上述清單中描述的所有程序。

提示：在標準應用程式中，車輛位於 Oracle CRM On Demand 的投資組合帳戶清單中。不過，如果管理員勾選了公司資料檔的「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」核取方塊，則投資組合帳戶的清單不包含車輛。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [車輛 \(頁數 615\)](#)
- [車輛欄位 \(頁數 621\)](#)
- [使用車輛首頁 \(頁數 615\)](#)
- [分析 \(頁數 673\)](#)

啟用服務要求上的車輛關聯

預設服務要求配置不會顯示車輛關聯。不過，您公司管理員可完成下列程序來設定自訂服務要求頁面配置。

若要顯示服務要求記錄上的車輛關聯

- 1 從任何頁面中，依序按一下「管理」、「應用程式自訂」、「服務要求」及「服務要求頁面配置」。
- 2 在「頁面版面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 為現有的版面配置按一下「編輯」連結，即可進行修改。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。
 - 按一下「複製」連結，即可複製現有的版面配置。

此時會顯示「頁面配置精靈」。

附註：視您按下的「頁面配置」連結而定，「頁面配置精靈」中的步驟數可能會有所不同。

- 3 在步驟 1「版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱與描述 (選擇性)。
- 4 在步驟 2 的「欄位設定」中，視需要選取欄位特性。
- 5 在步驟 3 的「欄位配置」中，請確定「服務要求頁面配置」上有「車輛」欄位。
- 6 按一下「完成」以結束「精靈」。
現在您必須使用「角色管理精靈」以指派新自訂配置給使用者角色。
- 7 依序按一下「管理」、「使用者管理和存取控制」，然後按一下「角色管理」：
- 8 尋找您想指派自訂服務要求頁面配置的角色，並按一下「編輯」。
- 9 在步驟 6 的精靈中，請將「頁面配置名稱」變更為服務要求記錄的自訂服務要求頁面配置。
- 10 按一下「完成」，結束精靈。

附註：藉由啟用「車輛」關聯，您也可更新「車輛搜尋」頁面配置，以修改使用者看見的關聯選項。如需詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

啟用車輛產品類型

您公司管理員為了新增產品，通常會使用「管理」工具的「內容管理」部分。管理員可為「車輛」更新產品記錄，將「產品類型」欄位設定為「車輛」。請注意，「車輛」記錄的「產品類型」不會顯示於產品預設配置。若要啟用「車輛」的「產品類型」，您公司管理員可完成下列程序中的步驟，以建立自訂的產品頁面配置。

若要顯示車輛記錄的產品類型

- 1 從任何頁面依序按一下「管理」、「應用程式自訂」、「產品」、「產品頁面配置」，然後將「產品頁面標準配置」複製至新配置。
- 2 完成產品的頁面配置精靈：
 - a 在步驟 1 中，提供配置的名稱。
 - b 在步驟 2 中，選取「產品類型」的「必要」方塊。
 - c 在步驟 3 中，確認「產品類型」欄位已列於右側的「主要產品資訊」區段中。
 - d 按一下「完成」，結束精靈。
- 3 使用「角色管理精靈」，視需要指派新自訂配置給使用者角色。
 - a 依序按一下「管理」、「使用者管理和存取控制」，然後按一下「角色管理」：
 - b 找出您要指派給自訂產品頁面配置的角色，然後按一下「編輯」。
 - c 在精靈的步驟 6 中，將「產品」記錄的「頁面配置名稱」變更為自訂產品頁面配置。
 - d 按一下「完成」，結束精靈。

角色已修改的使用者將可使用「內容管理」功能，建立含有「產品類型」欄位的產品記錄。如需有關新增產品的詳細資訊，請參閱[設定公司產品 \(頁數 1596\)](#)。

如需詳細資訊，請參閱[設定公司產品 \(頁數 1596\)](#)。

追蹤車輛的服務要求

當您想檢閱、更新或建立車輛的服務要求時，請更新車輛記錄或建立相關聯車輛的服務要求。

追蹤車輛的服務要求

1 選取想追蹤的車輛。

如需選取車輛的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動並按一下「服務要求」標題列中的「新建」。

附註：建立服務要求時，選取經銷商可讓使用者將所有聯絡人搜尋變更為相關經銷商的聯絡人。您可變更篩選器以執行要求的查詢。

3 在「服務要求編輯」頁面中，填寫資訊。

下表說明服務記錄的一些欄位資訊。

欄位	註解
服務編號	Oracle CRM On Demand 會產生此編號。
主旨	此活動的標題或簡短描述。
優先順序	服務要求的優先順序，例如「1-儘快」、「2-高」或「3-中」。
狀態	服務要求的狀態，例如「已開啟」、「待處理」或「已結案」。
開始時間	表示開啟服務要求的時間。Oracle CRM On Demand 會產生此編號。
聯絡人	與服務要求相關的聯絡人。
經銷商	與服務要求相關的經銷商。
負責人	服務要求的負責人。

附註：根據預設，建立服務要求時選取經銷商，會將所有聯絡人變更為僅與經銷商關聯的聯絡人。可將篩選變更為查詢所有聯絡人。

更新車輛所有權

車輛銷售之後，請更新車輛記錄，以追蹤車輛所有權。

1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上按一下標題列的「編輯」。

如需「車輛詳細資料」頁面上各欄位的相關資訊，請參閱[車輛欄位 \(頁數 621\)](#)。

3 在「車輛編輯」頁面上，更新「車輛」記錄中的「負責人」欄位。

4 儲存記錄：

- 若要儲存此記錄，然後開啟「車輛詳細資料」頁面 (您可以在其中連結資訊至此記錄)，請按一下「儲存」。
- 若要儲存此記錄，然後開啟「編輯」頁面 (您可以在其中建立另一筆車輛記錄)，請按一下「儲存並新建車輛」。

追蹤車輛的銷售記錄

當您要檢閱、更新或建立車輛的銷售歷史記錄時，請更新車輛歷史記錄。

追蹤車輛的銷售歷史記錄**1** 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動至「銷售歷史記錄」區段，並按一下標題列中的「新增」。

附註：若您的「車輛詳細資料」頁面未顯示「銷售歷史記錄」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「銷售歷史記錄」區段加入頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

3 在「銷售歷史記錄編輯」頁面上填入資訊。

下表說明銷售記錄的一些欄位資訊。

欄位	註解
銷售編號	系統產生的編號。
幣別代碼	預設為您的幣別。
負責人名字	當您選取姓氏時，此欄位已填入。
負責人姓氏	車輛的負責人。

4 儲存記錄。**追蹤車輛的維修服務記錄**

當您要審核、更新或建立車輛的服務記錄時，請更新車輛記錄。服務記錄可包含服務要求與其他車輛相關服務。

追蹤車輛的維修服務記錄**1** 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動並在「服務記錄」標題列中按一下「新增」。

附註：如果您的「車輛詳細資料」頁面上未顯示「服務記錄」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「服務記錄」區段新增至頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

3 在「服務記錄編輯」頁面上填入資訊。

下表說明服務記錄的一些欄位資訊。

欄位	註解
服務記錄編號	「服務記錄」編號，限制為 30 個字元。Oracle CRM On Demand 會產生此編號。
服務要求編號	連結至此服務記錄的服務要求歷史記錄。限制為 64 個字元。
負責人姓氏	車輛的負責人。限制為 50 個字元。
服務日期	預設為今天的日期。
幣別代碼	預設為您的幣別。限制為 20 個字元。

欄位	註解
服務名稱	與維修服務記錄連結的名稱或編號。限制為 100 個字元。
廠牌	車輛的製造商或品牌名稱。唯讀。
負責人名字	當您選取姓氏時，此欄位已填入。限制為 50 個字元。
服務提供者	提供車輛維修服務的經銷商或其他服務提供者。限制為 100 個字元。
描述	此欄位的限制為 16,350 個字元。

4 儲存記錄。

追蹤車輛的財務資訊

您可以追蹤車輛的財務資訊。

追蹤車輛的財務資訊

1 選取車輛。

如需有關選取車輛的指示，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

2 在「車輛詳細資料」頁面上，向下捲動然後在「財務資訊」標題列中按一下「新增」。

附註：若您的「車輛詳細資料」頁面未顯示「財務資訊」區段，請按一下頁面右上角的「編輯配置」連結，將「財務資訊」區段加入頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

3 在「財務資訊編輯」頁面上填入資訊。

下表說明財務資訊的一些欄位資訊。

欄位	註解
財務詳細資料編號	系統產生的編號。限制為 15 個字元。
融資業者	限制為 30 個字元。

車輛欄位

使用「車輛編輯」頁面來加入車輛或更新現有車輛的詳細資料。「車輛編輯」頁面會顯示一組完整的車輛欄位。

備註：公司管理員可以各種不同方式自訂您的應用程式，例如變更記錄類型、欄位及選擇清單中選項的名稱。因此，您在螢幕上看見的資訊可能會與此表格中描述的標準資訊不同。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要車輛資訊	
車輛識別碼	車輛識別碼 (VIN)。限制為 100 個字元。

欄位	描述
廠牌	車輛的製造商或品牌名稱。預設值包括：「Metro Motors」、「Toyota」和「廠牌不詳」。
車型	車輛的車型。預設值為：「4Runner」和「Tacoma」。
年份	車輛製造的年份。此為數字選擇清單，不接受非數字的字元。
產品名稱	產品名稱。 公司管理員通常會使用「內容管理」功能來加入產品。針對「車輛」，公司管理員可將「產品類型」欄位設定為「車輛」來更新產品記錄。請注意，產品預設配置不會公開「產品類型」。 公開車輛「產品類型」的程序詳述於啟用車輛產品類型 (頁數 618)中。
車身護條飾板	車輛的車身護條飾板。預設值為：「2WD」和「Prerunner」。
車門	車輛的車門數目。預設值為：「2 門」、「3 門」和「4 門」。
車身顏色	車輛的顏色。
車輛幣別	針對車輛價格指定的幣別，例如：美元 (USD)。
負責人	車輛記錄的負責人。 視您的公司管理員就該記錄類型設定的記錄所有權模式而定，您可能會在記錄的「詳細資料」頁面上看見「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或兩者，且其中之一或兩者為空白。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 (頁數 43)。
其他車輛資訊	
二手車/新車	車輛是新車或二手車。
產品類型	車輛的類型。限制為 30 個字元。 附註：這是唯讀欄位。
內裝顏色	車輛的內裝顏色，例如：紅色。
變速系統	車輛的變速系統類型。預設值為：「自排」、「手排」和「選項」。
引擎	車輛的引擎類型。預設值為：「4 汽缸」、「6 汽缸」、「8 汽缸」、「10 汽缸」和「選項」。
車體	車輛的車體類型，例如「雙門小轎車」或「敞篷車」。
所有權	車輛所有權類型，例如：業務或公司車。

欄位	描述
聯絡人	車輛的聯絡對象。限制為 100 個字元。 附註： 這是唯讀欄位。
客戶	與車輛連結的客戶。
客戶地點	客戶的所在地點。限制為 50 個字元。 附註： 這是唯讀欄位。
銷售經銷商	銷售車輛的經銷商名稱。限制為 100 個字元。
維修服務經銷商	車輛維修服務的經銷商名稱。限制為 100 個字元。
MSRP	製造商的建議零售價格 (MSRP)，以「車輛」記錄中所使用的幣別計算。限制為 22 個字元。
經銷商發票價格	經銷商的發票價格，以「車輛」記錄中所使用的幣別計算。限制為 22 個字元。
狀態	車輛的目前狀態，例如：產品。
地點	車輛的所在地點，例如：銷售商停車場。
目前里程數	目前顯示在車輛里程表上的里程數。限制為 22 個字元 (數字)。
保固類型	車輛隨附的保固類型，例如：完整或延長。
駕照號碼	車主的駕照號碼。限制為 30 個字元。
發照州 (適用美國)	發行駕照的州別。
描述	限制為 250 個字元。

附註：若要設定任何選擇清單欄位 (例如「車型」、「車身護條飾板」或「車門」)，您的公司管理員可以依照變更選擇清單值 (頁數 1079) 中的描述，針對選擇清單值自訂應用程式。

自訂欄位

備註：一般都是由角色中包含「自訂應用程式」權限的公司管理員建立自訂欄位。

在「資產」記錄中建立的任何自訂欄位會在「車輛」記錄中顯示成相同的自訂欄位。「車輛」記錄會繼承「資產」記錄中的自訂欄位。不過，在「車輛」記錄中建立的任何自訂欄位都不會自動顯示於「資產」記錄中。

如果您想要同時在「資產」檢視和「車輛」檢視中查看相同的自訂欄位，公司管理員可以在「資產」記錄中建立自訂欄位，然後讓它同時顯示於「資產」檢視和「車輛」檢視中。

如果您不想要同時在「資產」檢視和「車輛」記錄中查看相同的自訂欄位，公司管理員可以針對「資產」建立「資產」專用的自訂欄位，然後讓此欄位僅顯示於「資產」檢視中。

如需有關自訂欄位的詳細資訊，請參閱關於自訂欄位 (頁數 1040)。

其他欄位

根據預設，許多欄位不會顯示在「車輛詳細資料」頁面上：「產品編號」、「購買日期」、「購買價格」、「數量」、「出貨日期」、「安裝日期」、「到期日」、「通知日期」、「產品分類」和「契約」。

您的公司管理員可以視需要變更這些欄位的定義。如需有關變更欄位定義的詳細資訊，請參閱建立和編輯欄位 (請參閱 [建立與編輯欄位](#) 頁數 1050)。若要顯示這些欄位，您的公司管理員必須將這些欄位包含在頁面配置中。如需有關在頁面上顯示這些欄位的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置 (請參閱 [自訂靜態頁面版面配置](#) 頁數 1086)。

相關資訊

如需「車輛」的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用車輛首頁](#) (頁數 615)
- [管理車輛](#) (頁數 617)

13 個人化應用程式

您可以使用「我的設定」頁面將 Oracle CRM On Demand 個人化。如需逐步指示，請按下列其中一個主題：

- [更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)
- [設定預設搜尋記錄類型 \(頁數 634\)](#)
- [設定主題 \(頁數 634\)](#)
- [設定記錄預覽模式 \(頁數 634\)](#)
- [變更語言設定 \(請參閱 \[變更您的語言設定\]\(#\) 頁數 635\)](#)
- [檢視稽核追蹤項目欄位 \(請參閱 \[檢視稽核追蹤欄位\]\(#\) 頁數 635\)](#)
- [管理配額 \(頁數 636\)](#)
- [檢閱您的登入活動 \(頁數 636\)](#)
- [變更密碼 \(頁數 637\)](#)
- [設定您的安全性問題 \(頁數 637\)](#)
- [檢閱您的委派資訊 \(頁數 638\)](#)
- [新增委派使用者 \(頁數 638\)](#)
- [授予技術支援登入存取權 \(頁數 639\)](#)
- [顯示頁標 \(頁數 639\)](#)
- [變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)
- [個人化欄位版面配置 \(頁數 644\)](#)
- [管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)
- [個人化相關資訊版面配置 \(頁數 640\)](#)
- [變更首頁版面配置 \(請參閱 \[變更首頁配置\]\(#\) 頁數 646\)](#)
- [變更動作列版面配置 \(請參閱 \[變更動作列配置\]\(#\) 頁數 647\)](#)
- [設定行事曆 \(頁數 648\)](#)
- [存取資料與整合工具 \(頁數 650\)](#)
- [檢視您的匯出要求 \(頁數 650\)](#)
- [嵌入最愛清單小組件 \(頁數 653\)](#)
- [嵌入訊息中心小組件 \(頁數 654\)](#)
- [嵌入報表小組件 \(請參閱 \[嵌入報表小工具\]\(#\) 頁數 654\)](#)
- [嵌入簡單清單小組件 \(頁數 655\)](#)

相關主題

如需有關將應用程式個人化的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於 On Demand 小組件 \(頁數 653\)](#)
- [匯入聯絡人 \(頁數 245\)](#)
- [從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件 \(頁數 657\)](#)

更新個人詳細資料

您可以更新自己的個人詳細資料，例如地址和電話號碼。公司管理員會控制您在「個人詳細資料」頁面上看見的版面配置與資訊，因此下列描述與您所看見的項目之間可能會有差異。

備註：在「個人資料檔」頁面上對「預設語言」、「幣別」、「時區」及「國家」所做的變更須等到您登出並再次登入之後，才會反映在所有報表與分析中。

更新個人詳細資料

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」區段中，按一下「編輯」。
- 5 使用「個人編輯」表單來更新資訊，然後儲存該記錄。

備註：您必須登出並再次登入，才能啟動部分變更（語言、地區設定、時區和幣別）。

下表將描述您可以檢閱或更新的部分欄位。

欄位	描述
主要使用者資訊	
名字	使用者的名字。限制為 50 個字元。這是必要欄位。
姓氏	使用者的姓氏。限制為 50 個字元。這是必要欄位。
中間名	使用者的中間名。限制為 50 個字元。
先生/女士	使用者的稱謂。
狀態	此唯讀欄位是表示使用者的狀態。唯有有效的使用者可存取 Oracle CRM On Demand。
直屬主管	此唯讀欄位是表示使用者的經理。 備註： 根據公司管理員為您的公司設定使用者頁面版面配置的方式，您可能會看見「直屬主管 (別名)」欄位，而非「直屬主管」欄位。「直屬主管 (別名)」欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。
職稱	此唯讀欄位顯示使用者的職稱
地區	使用者所在的地區或區域。限制為 40 個字元。
子地區	進一步縮小使用者所在的地區或區域。限制為 40 個字元。
角色	此唯讀欄位指出在 Oracle CRM On Demand 中指派給使用者的角色。使用者角色定義其在 Oracle CRM On Demand 中使用各項功能的權限、提供給使用者使用受保護資訊的權限組合，以及顯示資訊的使用者介面。

欄位	描述
主要群組	已經加入這位使用者的群組。唯讀。
預設工作簿	您在 Oracle CRM On Demand 中的階段作業初始，於「工作簿」選取器中依預設會看到的使用者工作簿或自訂工作簿。預設工作簿適用於「分析」頁面以外，Oracle CRM On Demand 所有區域中的「工作簿」選取器。「預設工作簿」欄位中的設定不會限制您的記錄存取。您可以在「工作簿」選取器中選取其他工作簿。 您可以變更預設工作簿。您可以選取任何您能檢視的工作簿，亦即，您可以選取您身為成員的任何工作簿，或者您身為成員之工作簿的任何子工作簿。不過，若要選取自訂工作簿作為預設工作簿，您的使用者角色必須可讓您存取「工作簿」記錄類型。亦即，必須為您使用者角色的「工作簿」記錄類型，勾選「具存取權」核取方塊。 備註：管理員可為您的每種記錄類型指定預設工作簿。如果已為您的記錄類型指定預設工作簿，則在「工作簿」選取器中，該記錄類型之預設工作簿的優先順序會高於您個人資料檔上「預設工作簿」欄位中所指定的預設工作簿。
分析的預設工作簿	您在預設情況下，於「分析」頁面的「工作簿」選取器中會看到的使用者工作簿或自訂工作簿。此設定不會限制您的資料存取。您可以在「工作簿」選取器中選取其他工作簿。
保留預設工作簿	此核取方塊適用於「分析」頁面以外，Oracle CRM On Demand 所有區域中的「工作簿」選取器。「保留預設工作簿」核取方塊的作用如下： - 如果勾選此核取方塊，每次您開啟可使用「工作簿」選取器的任何頁面或視窗時，「工作簿」選取器便會顯示您使用者資料檔內「預設工作簿」欄位中所選取的工作簿。您可以在任何頁面或視窗的「工作簿」選取器中，選取其他工作簿。然而，下次您再次瀏覽該頁面或視窗時，或是開啟可使用「工作簿」選取器的任何其他頁面或視窗時，您在「工作簿」選取器中會看見預設工作簿。您先前在「工作簿」選取器的選取內容會遺失。 - 如果未勾選此核取方塊，除非您在「工作簿」選取器中選取其他工作簿，否則「工作簿」選取器會顯示您使用者資料檔內「預設工作簿」欄位中所選取的工作簿。您在「工作簿」選取器中選取其他工作簿後，您在「工作簿」選取器中會持續看到此記錄類型的新工作簿，直到您登出並再次登入為止。
使用者詳細資料	
別名	使用者的簡短識別碼，用來指派或顯示特定記錄類型的所有權。例如，您可以輸入使用者的慣用名稱或暱稱。這是必要欄位，由公司管理員設定。
使用者 ID	使用者的唯一系統識別碼，可搭配「公司登入 ID」登入應用程式。這是必要欄位，由公司管理員設定。
電子郵件	使用者的完整電子郵件地址，例如 <code>isample@rightequip.com</code> 。此電子郵件地址會用於重設密碼等系統通知。這是必要欄位，由公司管理員設定。
次要電子郵件	使用者的次要電子郵件地址。

欄位	描述
公司電話號碼	使用者的辦公室電話號碼。這是必要欄位。
行動電話號碼	使用者的行動電話號碼。
公司登入 ID	使用者所屬的公司。這是預設欄位，在建立公司時設定。
使用者登入 ID	使用者登入應用程式的 ID。這個 ID 是由「公司登入 ID」與「使用者 ID」組成，以斜線分隔。「使用者登入 ID」是必要欄位，由公司管理員設定。
聯絡人偏好設定	
不希望接聽來電	如果您不想接聽 Oracle CRM On Demand Marketing 的來電，請勾選此核取方塊。
不希望收到信函	如果您不想收到 Oracle CRM On Demand Marketing 的郵件，請勾選此核取方塊。
不希望收到電子郵件	如果您不想收到 Oracle CRM On Demand Marketing 的電子郵件，請勾選此核取方塊。
永遠傳送重要提醒	如果勾選此核取方塊，則您會收到 Oracle CRM On Demand 寄出的重要資訊電子郵件。這些訊息包括： ■ Oracle CRM On Demand 產品更新及服務變更以及相關產品的重要資訊 ■ 升級至主要新版次的指示和排程 ■ 用於補充一般支援程序的高優先順序或緊急的溝通 (例如，發生硬體失敗的情況) 無法在「個人詳細資料」頁面上更新此欄位。只有公司管理員可以從「使用者詳細資料」頁面為使用者更新此核取方塊。 備註：此核取方塊不是用來決定哪些使用者會收到 Oracle CRM On Demand Customer Care 發出的系統提醒 (例如，即將到來的已排定維護提醒)。
使用者地理位置資訊	
語言、地區設定、幣別、時區	您的公司管理員會設定值這些項目的預設設定值。不過，您可以按一下各項目的選擇清單，選取所需的值以覆寫預設值。 如需這些欄位的詳細資訊，請參閱關於使用者的資料檔設定值 (請參閱 關於使用者的資料檔設定 頁數 632)。 您必須登出然後重新登入，才能啟動語言、地區設定、幣別或時區的任何變更。
使用者安全性資訊	

欄位	描述
呈報主題區域	您可以使用此選擇清單來設定您對「分析」中即時報表記錄的可見度。這些報表會提供資料的即時分析。您可以選取下列其中一個值： ■ 供管理者閱覽。可讓您查看自己的資料，以及下屬直接負責的資料(此為預設設定。) ■ 供團隊閱覽。可讓您查看自己的資料，以及透過「客戶團隊」和「機會團隊」與您共用的資料。 如果您沒有定義「呈報主題區域」設定，系統則會套用公司管理員所設定的公司範圍設定。如需報表的詳細資訊，請參閱分析 (頁數 673) (特別是關於分析中的記錄可見度 (請參閱 關於分析中記錄的可見度 頁數 690)主題)。
歷史主題區域	您可以使用此選擇清單來設定您對「分析」中歷史報表記錄的可見度。歷史報表與歷史或趨勢分析有關，或者包含比即時報表更複雜的計算。您可以選取下列其中一個值： ■ 供管理者閱覽。可讓您查看自己的資料，以及下屬直接負責的資料(此為預設設定。) ■ 供團隊閱覽。可讓您查看自己的資料，以及透過「客戶團隊」和「機會團隊」與您共用的資料。 ■ 全部皆可閱覽。此設定結合了「供管理者閱覽」、「供團隊閱覽」和工作簿。 如果您沒有定義「歷史主題區域」設定，系統則會套用公司管理員所設定的公司範圍設定。如需報表的詳細資訊，請參閱分析 (頁數 673) (特別是關於分析中的記錄可見度 (請參閱 關於分析中記錄的可見度 頁數 690)主題)。
以角色為基礎/可讀取所有記錄	使用此選擇清單來指定您是否要依照「角色管理精靈」內「記錄類型存取權」頁面的定義，讓「分析」依記錄類型基礎來使用「可讀取所有記錄」設定。如果已透過公司資料檔或您的使用者資料檔啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，且管理員為特定記錄類型的使用者角色選取了「可讀取所有記錄」可見度設定，您便可在「分析」中檢視該記錄類型的所有記錄。 如需有關何時和如何啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定的指引方針，請參閱「關於以角色為基礎/可讀取所有記錄設定」(請參閱 關於角色式是否可以讀取所有記錄設定 頁數 633)。 如果未啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，則「分析」會使用「呈報主題區域」與「歷史主題區域」欄位上所設定的可見度。
單一登入外部識別碼	唯讀。如需詳細資訊，請參閱 設定公司資料檔及全域預設值 (頁數 970) 。
前次登入時間	系統產生的欄位。如需檢閱所有登入嘗試的資訊，請參閱 檢閱您的登入活動 (頁數 636) 。
其他資訊	

欄位	描述
預設主題	此選擇清單可讓您為應用程式選取在使用桌上型或膝上型電腦登入 Oracle CRM On Demand 時，適用於全應用程式的主題。主題可以變更應用程式的外觀與操作，包括其背景色彩、超連結及圖示。可以使用幾種預先定義的主題。不過，您的公司管理員可以在 Oracle CRM On Demand 中建立自訂主題。空白值表示您必須使用公司管理員已在公司資料檔中設定的主題。如需建立自訂主題的詳細資訊，請參閱 建立新主題 (頁數 1154) 。
平板主題	若 Oracle CRM On Demand 已偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置，則當您使用平板電腦或其他觸控螢幕裝置來登入 Oracle CRM On Demand 時，便會自動使用平板主題。若您未在個人資料檔中選取預設主題與平板主題，便會使用為您使用者角色指定的主題。若沒有為您的使用者角色指定任何主題，便會使用為貴公司指定的主題。如需 Oracle CRM On Demand 的主題運作方式的詳細資訊，請參閱 關於介面 (頁數 27) 。
預設搜尋記錄類型	此選擇清單可讓您變更要顯示在動作列搜尋中的預設搜尋記錄類型。(例如，您可以將「聯絡人」變更為「客戶」或可存取的其他記錄類型)。每次您登入應用程式時，動作列搜尋方塊就會預設為這種記錄類型，不論上次登入應用程式時所離開的位置為何。
登入時顯示歡迎頁面	此核取方塊可讓您指定是否要在登入應用程式時顯示「Oracle CRM On Demand 歡迎頁面」。
記錄預覽模式	此選擇清單可讓您啟用記錄預覽功能，並指定預覽視窗的開啟方式。根據您選取的設定，當您將指標放在記錄連結上時，或當您按一下當指標放在記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您也可以在此欄位中選取「關閉」，選擇停用記錄預覽功能。 記錄預覽設定可以由公司管理員於公司層級指定或由每位使用者指定。您的個人設定會覆寫公司的設定。如果此欄位空白，則會使用公司的記錄預覽設定。
抬頭顯示器	如果已開啟抬頭顯示器功能，且已在您的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，則瀏覽器視窗底部的抬頭顯示器就會提供頁面的相關資訊區段連結 (如連結記錄區段)。您可以按一下這些連結來移到相關資訊區段，而不用向下捲動頁面。您可以按一下顯示器中的減號圖示 (-) 來收合抬頭顯示，而按一下加號 (+) 便可展開顯示器。在抬頭顯示中的是針對所有的記錄類型所維護的展開或縮合設定，直到您再度變更，即使您登出應用程式，然後重新登入。 您可以從「詳細資料」頁面中關閉個人資料檔中的抬頭顯示器功能，來完全移除抬頭顯示器。 備註：如果您的主題支援抬頭顯示器功能，則抬頭顯示器功能可在公司層級由個別使用者開啟或關閉。此外，您的個人設定會覆寫公司設定。管理員可在您的主題上取消勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，來完全移除抬頭顯示器。抬頭顯示的色彩會依據您所使用的主題來決定。如需有

欄位	描述
	關選擇主題的詳細資訊，請參閱設定您的主題 (請參閱 設定主題 頁數 634)。
相關資訊格式	如果您的使用者角色具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則可選擇在記錄的「詳細資料」頁面上將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果您使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。
呈報主題區域的使用者時區支援	如果在您的使用者資料檔上勾選此核取方塊，則會根據您的時區來顯示即時報表中的日期與時間。 根據您公司管理員設定您的「個人資料檔」頁面的方式，您或可變更此設定。 如果未在您的使用者資料檔上勾選此核取方塊，報表中的日期與時間則是根據公司時區來顯示。
凍結清單資料欄表頭	此選擇清單會決定您如何在 Oracle CRM On Demand 中檢視清單的資料欄表頭與搜尋結果。您可以選取下列值： ■ 開啟。您向下捲動記錄清單，而資料欄表頭列達到瀏覽器視窗的頂端時，一律會顯示資料欄標籤。 ■ 關閉。您向下捲動記錄清單，而資料欄表頭列達到瀏覽器視窗的頂端時，不會再顯示資料欄標籤。 備註：如果您個人資料檔的「凍結清單資料欄表頭」欄位空白，則會使用公司的設定。
自訂程式碼啟用	此選擇清單欄位會決定是否啟用或停用 Oracle CRM On Demand 中頁面上的任何自訂程式碼。該欄位也會決定是否啟用或停用您的自訂程式碼指標。下列為可用選項： ■ 已啟用。這是標準應用程式中的預設設定。選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼，但不會啟用自訂程式碼指標。 ■ 啟用且含指標。選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。 ■ 停用且含指標。選取此選項時，會停用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。 附註：如果您將此欄位設為「停用且含指標」，就不會執行內嵌在自訂 Web Applet 中的所有報表和儀表板。 備註：變更您使用者資料檔「自訂程式碼啟用」欄位中的值，不會影響自訂程式碼的行為，或是任何其他使用者的自訂程式碼指標。如需有關自訂程式碼與自訂程式碼指標的詳細資訊，請參閱關於啟用與停用自訂程式碼及自訂程式碼指標 (請參閱 關於啟用與停用自訂程式碼與自訂程式碼指標 頁數 154)。

關於使用者的資料檔設定

每間公司至少都有一位特別指定的公司管理員，專門負責設定和自訂整個組織的 **Oracle CRM On Demand**。雖然公司管理員一開始會設定每位使用者所繼承的某些預設值，不過每位使用者都可以覆寫這些初始預設設定。下表將描述這些設定所影響的項目。

設定名稱	描述
時區	此應用程式支援國際標準時間 (UTC)，因此所有時間和日期都會根據使用者的時區顯示。例如，對於設定為 EST 的使用者而言，排定上午 11:00 PST 的約會就會顯示成下午 2:00，因為其時差為三小時。
地區設定	「地區設定」設定會決定數字、幣別、電話號碼、時間和日期的格式。例如，選取「德文 - 德國」地區設定的使用者會看見顯示成 110.000,00 的幣別金額，而選取「英文 - 美國」設定的使用者則會看見相同的金額顯示成 110,000.00。使用者應該選取他們最習慣使用的格式。
語言	「語言」設定可讓使用者變更使用者介面、線上說明和教學課程的語言。根據公司的預設語言，使用者可能會看見報告中某些項目所採用的語言與其預設值不同。
幣別	「幣別」設定會提供與使用者所建立之所有新記錄連結的預設幣別金額。當使用者檢視收益報告時，這些報告就會使用使用者的預設幣別顯示。如果某位經理查看使用不同幣別之使用者的累計收益，她就會看見該項金額採用其預設幣別 (公司管理員必須設定匯率，才能讓這項功能生效)。 不過，預測的累計目標金額一律以公司的預設幣別計算。例如，如果公司的幣別是歐元，使用美元當做預設幣別的使用者會看見其預測轉換成歐元。
國家	若使用者建立的新記錄包含地址，使用者資料檔中的「國家」設定會控制顯示預設特定國家的地址欄位。例如，如果使用者資料檔的「國家」欄位設為「法國」，則使用者建立包含地址的記錄時 (例如客戶記錄)，「法國」範本會在第一次開啟新記錄時，用於顯示位於法國的特定出貨地址和帳單地址欄位。 Oracle CRM On Demand 具有超過 60 個國家的特定地址範本。

設定名稱	描述
電話	「電話」格式是由「地區設定」設定所決定。此應用程式會針對跨國電話號碼進行調整，所以使用者會看見他們必須撥打的整個號碼順序。例如，撥打國際電話時，美國的使用者必須先撥 011。因此，當英國的使用者輸入 +44 3333 333 333 時，此號碼就會顯示成 011 +44 3333 333 333。 附註： 使用者應該在國際電話號碼之前輸入前置加號 (+)。 「電話」欄位旁邊會有電話圖示。只要按一下這個圖示就會開啟電話確認視窗，讓使用者能夠確認此應用程式是否已正確識別號碼：國家代碼、城市/區域代碼、本地號碼和任何分機號碼。關閉該視窗就會提示應用程式輸入正確的撥號順序。 此外，如果使用者想要決定國家的國家代碼，他們可以按一下電話圖示、選取國家，然後儲存資訊。該國家的國家代碼就會顯示在「電話」欄位中。

附註： 這些設定變更時，使用者必須先登出並再次登入，**Oracle CRM On Demand** 才會使用新的設定來顯示資料。

關於角色式是否可以讀取所有記錄設定

您的公司管理員可在「公司資料檔」頁面中指定「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，但使用者可以在使用者的「使用者資料檔」頁面中覆寫這個設定。「分析」會根據「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定的組態，使用在使用者角色定義上為每個物件設定的可見度，或者使用在「公司資料檔」與「使用者資料檔」頁面的「呈報主題區域」與「歷史主題區域」欄位上設定的可見度。如需有關公司資料檔與使用者資料檔的詳細資訊，請參閱[設定分析可見度組態 \(頁數 990\)](#)與[使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)。

下表提供何時與如何啟用「角色式是否可以讀取所有記錄」設定資訊。

以角色為基礎/可讀取所有記錄設定		角色記錄類型的可見度
公司資料檔設定	使用者資料檔設定	
是	是	已啟用
是	否	已停用
是	NULL	已啟用 (預設顯示公司資料檔設定)
NULL	是	已啟用
NULL	NULL	已停用 (預設顯示公司資料檔設定)
NULL	否	已停用

若要更新個人資料檔，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

若要更新公司資料檔 (僅限公司管理員)，請參閱設定公司資料檔及通用預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

設定預設搜尋記錄類型

您可以從個人資料檔資訊設定預設搜尋記錄類型，例如，您可能想要將目標式搜尋的預設搜尋記錄類型從「聯絡人」記錄修改為「客戶」記錄。如需使用 Oracle CRM On Demand 搜尋的詳細資訊，請參閱[尋找記錄](#) (頁數 66)。若要設定預設搜尋記錄類型，請完成下列程序中的步驟。

設定預設搜尋記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「詳細資訊」區段。
- 6 從「預設搜尋記錄類型」選擇清單中，選取您所要的記錄類型。
- 7 儲存記錄。

附註：您必須先登出並再次登入至 Oracle CRM On Demand，才能看到變更。

設定主題

您可以將「UI 主題」從您的個人資料檔資訊設定成 Oracle CRM On Demand 中某個預先定義的主題或公司管理員已經建立的自訂主題。如需有關建立新主題的詳細資訊，請參閱[建立新主題](#) (頁數 1154)。空白主題表示沒有為您定義主題。此情況下，會使用公司主題或角色主題 (若有定義)。

若要設定主題，完成下列程序的步驟。當您指定主題時，該主題會優先於角色或公司層級指定的任何其他主題。

設定您的主題

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結，然後再按「編輯」。
- 4 向下捲動至「詳細資訊」區段。
- 5 在「預設名稱」選擇清單中選取您想要的主題。
- 6 (選擇性) 若要選取您在使用平板電腦或其他觸控螢幕裝置時所要使用的主題，請按一下「平板主題」欄位中的「查閱」圖示 (放大鏡)。

備註：如果 Oracle CRM On Demand 偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置，則 Oracle CRM On Demand 將使用「平板主題」欄位中指定的主題。若您未在個人資料檔中選取預設主題與平板主題，便會使用為您使用者角色指定的主題。若沒有為您的使用者角色指定任何主題，便會使用為貴公司指定的主題。若未在任何層級指定平板主題，便會使用您的預設主題。如需 Oracle CRM On Demand 中主題運作方式的相關資訊，請參閱[關於介面](#) (頁數 27)。

設定記錄預覽模式

如果記錄預覽功能已啟用，您就可以從 Oracle CRM On Demand 中的多處記錄連結來預覽記錄，包括下列位置：

- 我的首頁
- 記錄首頁

- 記錄清單頁面
- 記錄的詳細資料頁面 (包含相關記錄的清單)
- 動作列
- 放在地圖上的圖釘，指出鄰近搜尋所傳回地址的地點。如需執行鄰近搜尋的詳細資訊，請參閱[執行鄰近搜尋 \(頁數 308\)](#)。

預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您可以在「個人詳細資料」頁面中設定記錄預覽模式。根據您選取的設定，預覽視窗會在您將指標放在記錄連結上時開啟，或是在您按一下指標放在記錄連結上時出現的預覽圖示時開啟。您也可以停用記錄預覽功能。

公司管理員可在公司層級指定記錄預覽模式，而每位使用者也可以在自己的「個人詳細資料」頁面上指定記錄預覽模式。您的個人設定會覆寫公司的設定。如果您個人資料檔的「記錄預覽模式」欄位空白，則會使用公司的記錄預覽模式。

若要設定您的記錄預覽模式，請完成下列程序的步驟。

設定記錄預覽模式

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「詳細資訊」區段。
- 6 在「記錄預覽模式」欄位中，從選擇清單選取您要的模式。
如果您要使用公司的記錄預覽模式，請從選擇清單選取空白選項。
- 7 儲存記錄。

變更您的語言設定

您的個人詳細資料中的語言設定控制您在使用者介面、線上說明和教程中看到的語言。一開始是由您的公司管理員指定您的語言，但是您可以在個人詳細資料中變更此設定。依公司的預設語言而定，您可能會看到報告中的某些項目是以預設的語言設定以外的語言顯示。

若要變更您的語言設定，請完成下列程序中的步驟。

變更語言設定

- 1 在任何頁面的右上角按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「個人編輯」頁面中，向下捲動至「使用者地理位置資訊」區段。
- 6 在「語言」選擇清單中選取您所要的語言。
- 7 儲存記錄。
- 8 登出並重新登入回 Oracle CRM On Demand，即可啟動變更。

檢視稽核追蹤欄位

若要檢視軟體應用程式 (如 Web 服務和 Oracle Outlook Email Integration On Demand) 的活動，請完成下列程序的步驟。

檢視稽核追蹤欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 向下捲動至「稽核追蹤」，以檢視為稽核而啟用的欄位。

管理配額

您或您的公司管理員都可以設定您的配額。身為一般使用者，您不需要有任何特殊權限，但是公司管理員需要「管理使用者」權限，才能設定您的配額。

您可以檢閱及修改現有配額，或輸入新配額，然後再以下列方式計算：

- 輸入年度配額，系統可跨整年平均分攤
- 輸入每月配額，系統可計算全年總計

選取配額要開始的年度時，您可以選取目前行事曆年度，或前三年的其中一年，或是未來三年的其中一年。您可以隨時讓配額成為有效。啟動配額之後，Oracle CRM On Demand 會使用配額資訊來填入「預測」頁面中的欄位。它會儲存您每年的目標，讓您檢閱目標記錄，並比較預測與您的配額。如需其他詳細資訊，請參閱[管理配額 \(頁數 283\)](#)。

備註： 您可以一年有多個有效配額。由於建立您的預測時只使用有效的配額，請確認您已啟動要包含在預測中的所有配額。

定義您的配額

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面中，捲動至「配額」區段。
- 5 在「配額」區段中按一下「新建配額」。
- 6 在「編輯配額」表單中，輸入配額的「配額開始時間」和「名稱」。
- 7 執行下列其中一項作業：
 - 若要將年度配額平均分攤在會計年度中，請在「總配額」欄位中輸入數額，然後按一下「平攤」。
 - 若要加總每月的配額，請輸入每個月的數額，然後按一下「總計」。

備註： 按一下「總計」會加總所有每月配額項目，然後在「總計」欄位中顯示加總數字。

- 8 儲存記錄。

檢閱您的登入活動

您可以檢閱登入活動，例如，您登入應用程式的次數。

附註： Oracle CRM On Demand 會在每個晚上永久刪除超過 90 天的使用者登入記錄。

檢閱登入活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。

- 4 在「個人詳細資料」頁面中，向下捲動至「登入記錄」區段，以檢閱您的登入活動。
此活動包括您從其他應用程式 (包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office、Oracle Outlook Email Integration On Demand 等等) 登入的活動。

附註：登入記錄的「類型」欄位會顯示進行登入嘗試的管道。例如，若登入嘗試是透過瀏覽器視窗進行，「類型」欄位會顯示值「互動」。若登入嘗試是透過 Web 服務進行，「類型」欄位會顯示值「Web 服務」。

變更密碼

只要您的角色包含「重設個人密碼」權限，Oracle CRM On Demand 就可讓您隨時變更密碼。

附註：如果您的公司實作解決方案，規定您必須使用單一登入 (SSO) 存取 Oracle CRM On Demand，您就必須使用該解決方案來重設密碼，而不是在 Oracle CRM On Demand 中進行。

變更密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「密碼更新」連結。
- 4 在「密碼更新」頁面中，請先檢閱密碼政策，再對密碼進行變更。
一般而言，密碼政策是由公司管理員設定，並會視情況變更。
- 5 在「密碼更新」區段中填入欄位。
- 6 儲存記錄。

設定您的安全性問題

如果您忘記 Oracle CRM On Demand 的密碼，就會用到您的安全性問題。安全性問題是在您第一次登入 Oracle CRM On Demand 時設定。但您可隨時變更安全性問題與答案。

如果忘記密碼會發生什麼狀況？

如果您忘記 Oracle CRM On Demand 的密碼，可以按一下 Oracle CRM On Demand「登入」頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結，然後按一下「忘記密碼」連結以重設密碼。Oracle CRM On Demand 接著會傳送一封含有應用程式暫時連結的電子郵件給您。當您存取暫時連結時，必須回答安全性問題以進行認證。若正確回答安全性問題，即可在 Oracle CRM On Demand 中設定密碼。如需忘記密碼時重設密碼的詳細資訊，請參閱擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼 (請參閱 [擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼](#) 頁數 154)。

附註：如果您忘記使用者登入 ID，亦可使用 Oracle CRM On Demand「登入」頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結，要求以電子郵件將使用者登入 ID 傳送給您。

下列程序說明如何設定您的安全性問題。

設定您的安全性問題

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資料檔」頁面上，按一下「我的安全性問題」連結。
- 4 當您在「我的安全性問題」頁面上時，若不是第一次設定安全性問題，請在「目前的密碼」欄位中輸入您的 Oracle CRM On Demand 密碼。
- 5 選取問題，然後輸入答案。

附註：答覆不能超過 100 個字元。

- 6 儲存記錄。

提示：請記下您所設定的安全性問題與答案，以在忘記密碼時立即取得所需資訊。

檢閱您的委派資訊

使用者委派是一項實用功能，可讓支援多位人員的使用者查看屬於這些人的所有記錄。如果您的公司管理員已啟用了使用者委派功能，而且您的使用者角色已完成使用者委派設定，則您可執行下列作業：

- 檢視您出任委派者時的使用者清單。
- 檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單。
- 為您自己新增委派者。

如需有關新增委派使用者的詳細資訊，請參閱[新增委派使用者 \(頁數 638\)](#)。

若要檢視您出任委派者時的使用者清單，請完成下列程序的步驟。

檢視您出任委派者時的使用者清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段，以查看您出任其委派者時的使用者清單。

若要檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單，請完成下列程序的步驟。

檢視使用者出任您的委派者時的使用者清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 在「個人詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段，以查看出任您的委派者的使用者清單。

附註：如果「委派使用者」區段或「受委派使用者」區段未顯示在「個人詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」，並將該區段新增至您的頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

相關主題

[關於使用者委派 \(頁數 1181\)](#)

新增委派使用者

使用者委派可讓支援多位人員的使用者查看屬於這些人員的所有記錄。如果您的公司管理員已啟用了使用者委派功能，而且您的使用者角色已完成使用者委派設定，則您可將使用者新增至您的委派使用者清單，讓該使用者作為您的委派者。您的委派使用者可針對您擁有的記錄取得負責人存取權。

您的公司管理員也可以為您指派委派者。如需有關公司管理員如何指派委派使用者的詳細資訊，請參閱[管理委派使用者 \(管理員\) \(頁數 1182\)](#)。

新增委派使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「我的資料檔」連結。
- 4 向下捲動至「受委派使用者」區段，然後按一下「新增使用者」。

附註：如果「受委派使用者」區段未顯示在您的「個人詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯配置」，然後將「委派至使用者」區段新增至您的頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，則請聯絡您的公司管理員。

- 5 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查閱」圖示以選取您要新增至「委派使用者」清單的使用者。
- 6 如果已定義「委派使用者角色」欄位中的值，則您可以選擇性地為每個使用者選取委派使用者。
- 7 按一下「儲存」。

相關主題

[關於使用者委派 \(頁數 1181\)](#)

授予技術支援登入存取權

您可以授予權限，讓技術支援代表存取您的 Oracle CRM On Demand 階段作業。技術支援代表可能需要獲得這項權限，才能為您疑難排解問題。

授予其他人登入存取權

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人資料檔」區段中，按一下「個人資料檔」連結。
- 3 在「個人資訊」區段中，按一下「登入存取」連結。
- 4 在「登入存取」頁面上輸入日期和時間範圍，允許該名人員在這段期間內存取您的工作階段。
- 5 儲存記錄。

附註：如果您要在所指定的「存取權結束日期」之前終止登入存取權，而您已經使用這項功能授予存取權，請使用過去的日期輸入新的日期和時間範圍。

顯示頁標

頁標橫跨您的頁面頂端，提供您管理資料的起點。公司管理員為您指派的角色決定了您可以使用哪些頁標，以及頁標一開始的顯示順序。

附註：只有在您的角色有啟用「個人化頁標設定」權限時，您才可以為頁標進行個人化。如需詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

下列程序將描述如何變更頁標顯示的順序。

變更頁標順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人頁標配置」區段中，按一下「頁標配置」連結。
- 4 在「可用頁標」區段中，選取您要新增的頁標，然後按一下向右箭頭按鈕，將其從「可用頁標」區段移至「選取的頁標」區段。

備註：您可以在按一下選取頁標時按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個頁標。

- 5 在「選取的頁標」區段中，一次選取一個頁標，並使用箭頭來上移或下移頁標，直到其以您想要的順序顯示。

備註：(選擇性) 若要將頁標版面配置還原為角色的預設設定，請按一下「預設」。

- 6 按一下「確定」以儲存記錄。

變更詳細資料頁面版面配置

如果使用者角色的「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限已啟用，則使用者可根據記錄類型，個人化「詳細資料」頁面上相關資訊區段的版面配置。如需個人化相關資訊版面配置的逐步指示，請參閱[個人化相關資訊版面配置 \(頁數 640\)](#)。

使用者的角色設定如下時，使用者可根據記錄類型個人化「詳細資料」頁面的欄位版面配置：

- 角色的「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限已啟用。
- 自訂的頁面版面配置已指派給記錄類型的角色。

使用者為記錄類型的「詳細資料」頁面建立的個人化欄位版面配置，也用於使用者編輯該記錄類型之記錄所在的頁面。根據使用者角色的設定方式而定，使用者的個人化欄位版面配置也可用於使用者輸入新記錄資訊所在的頁面。如需個人化欄位版面配置的逐步指示，請參閱[個人化欄位版面配置 \(頁數 644\)](#)。

關於存取個人化版面配置頁面

如果您的使用者角色能讓您個人化「詳細資料」頁面版面配置，您就可以透過該記錄類型記錄的「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結，根據記錄類型來存取「個人版面配置」頁面。您也可以透過「我的設定」全域連結存取記錄類型「詳細資料」頁面的「個人版面配置」頁面。根據使用者角色啟用的權限而定，當您存取「個人版面配置」頁面以個人化「詳細資料」頁面版面配置時，系統的行為如下：

- 如果您的使用者角色包含下列任兩項權限，便會開啟「個人版面配置」頁面：「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限、「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限，或「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限。
「個人版面配置」頁面中有三個連結，如下所示：
 - **欄位版面配置**。此連結開啟「個人版面配置 - 欄位」頁面，此頁面能讓您根據記錄類型個人化欄位版面配置。
備註：只有在自訂頁面版面配置已根據記錄類型指派給您的使用者角色時，「個人版面配置」頁面上才能使用「欄位版面配置」連結。如果記錄類型的標準頁面版面配置已指派給您的使用者角色，「欄位版面配置」連結則無法使用。
 - **相關資訊版面配置**。此連結開啟「個人版面配置 - 相關資訊」頁面，您可在此頁面上根據記錄類型來個人化「詳細資料」頁面的相關資訊區段版面配置。
 - **管理記錄指標**。此連結會開啟「個人版面配置 - 記錄指標」頁面，您可以在其中設定相關資訊區段，以顯示指標來指出區段中是否有任何記錄。
- 如果您的使用者角色包含「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限，但不含「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限或「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則會直接開啟「個人版面配置 - 欄位」頁面。
- 如果您的使用者角色包含「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限，但不含「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限或「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則會直接開啟「個人版面配置 - 相關資訊」頁面。
- 如果您的使用者角色包含「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，但不含「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限或「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限，則會直接開啟「個人版面配置 - 記錄指標」頁面。

相關主題

如需有關個人化頁面版面配置的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [個人化相關資訊版面配置 \(頁數 640\)](#)
- [管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)
- [個人化欄位版面配置 \(頁數 644\)](#)
- [關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)

個人化相關資訊版面配置

如果您的使用者角色具有「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限，您就可以在記錄類型的「詳細資料」頁面上建立相關資訊區段的個人化版面配置。相關資訊區段會顯示可連結至選取之記錄的其他記錄類型。例如，附註和活動

是可連結至機會或聯絡人的相關資訊。您的公司管理員會決定依預設顯示在每個「詳細資料」頁面上之相關資訊區段的類型與順序。您可以變更相關資訊區段的順序或隱藏您不使用的任何相關資訊區段。變更這些設定只影響您的應用程式檢視。

附註：如果公司管理員將「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限從您的使用者角色中移除，您就無法在「詳細資料」頁面上個人化相關資訊區段的版面配置。

關於靜態與動態詳細資料頁面版面配置

詳細資料頁面版面配置可以是靜態或動態。使用靜態頁面版面配置時，您可以查看指定記錄類型所有記錄的相同頁面版面配置。動態頁面版面配置可讓您的公司管理員為相同記錄類型的不同記錄指定其他頁面版面配置，視在記錄中特定選擇清單欄位中所選取的值而定。您可以同時個人化靜態與動態頁面版面配置。

關於建立個人化相關資訊版面配置後對預設頁面版面配置的變更

您的公司管理員可隨時更新靜態頁面版面配置，或任何用於動態版面配置中的頁面版面配置。您為記錄類型建立「詳細資料」頁面的相關資訊區段個人化版面配置後，公司管理員對預設頁面版面配置的相關資訊區段可用性所作之任何變更，均不會立即反映在您的個人化版面配置中。

如果將相關資訊區段新增至預設頁面版面配置會發生什麼情況？

您的公司管理員可能會在您建立記錄類型的個人化版面配置後，為您使用者角色的記錄類型新增相關資訊區段至預設頁面版面配置。如果發生上述情況，且您要新增任何新區段至您在該頁面的個人化版面配置時，則必須先將您的頁面版面配置重設為預設版面配置。然後，您可以使用預設頁面版面配置，或建立包括新區段的新個人版面配置。

如果將相關資訊區段從預設頁面版面配置中移除會發生什麼情況？

您的公司管理員可能會從您使用者角色的記錄類型預設頁面版面配置中移除相關資訊區段。如果公司管理員從預設頁面版面配置移除的任何區段包含於您在該頁面的個人化版面配置中，則這些區段可繼續用於您的個人化版面配置，直到您將其從版面配置移除或將版面配置重設為預設版面配置為止。

個人化靜態頁面版面配置的相關資訊版面配置

下列程序說明如何透過「我的設定」全域連結存取「個人版面配置」頁面，以個人化靜態版面配置的相關資訊區段版面配置。您也可以從記錄的「詳細資料」頁面上按一下「編輯版面配置」連結，以個人化靜態頁面版面配置的相關資訊區段版面配置。對於靜態版面配置，不論您存取頁面的方式為何，行為都相同。

個人化靜態詳細資料頁面版面配置的相關資訊區段版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要變更詳細資料頁面版面配置的「版面配置」頁面連結。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「相關資訊版面配置」。
- 5 在「個人版面配置 - 相關資訊」頁面的「可用相關資訊」區段中，選取您要顯示的相關資訊區段，然後按一下箭頭將該區段移至「顯示的相關資訊」區段。

提示：您可以按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。

- 6 在「顯示的相關資訊」區段中，一次選取一個區段，並使用箭頭來上移或下移相關的資訊區段，直到其以您想要的順序顯示。
- 7 儲存記錄。

在您個人化相關資訊區段的版面配置後，該記錄類型所有記錄的「詳細資料」頁面都會使用新的版面配置，除非出現下列其中一個動作：

- 再次變更版面配置。
- 將相關資訊區段的版面配置還原至預設的版面配置。

備註：將欄位版面配置還原至預設版面配置後，不會影響相關資訊區段的任何個人化版面配置。同樣地，將相關資訊區段的個人化版面配置還原至預設的版面配置後，不會影響該記錄類型的任何個人化欄位版面配置。

- 您的管理員將您角色的頁面版面配置重設為預設版面配置。

備註：如果管理員將某記錄類型的頁面版面配置重設為角色的預設版面配置，則所有個人化欄位版面配置與該記錄類型相關資訊區段的所有個人化版面配置都會還原至具備該角色身分之使用者的預設值。不過，如果管理員將某記錄類型的新頁面版面配置指派給角色，則所有具備該角色的使用者會看見該記錄類型的新欄位版面配置，不過除非這些使用者將相關資訊版面配置還原至預設的版面配置，否則他們仍將繼續看見該記錄類型相關資訊區段的個人化版面配置。

個人化動態頁面版面配置的相關資訊版面配置

使用動態版面配置時，您可以為決定頁面版面配置動態呈現之選擇清單欄位中的每個值，建立相關資訊區段的個人化版面配置。允許您為記錄類型建立多個相關資訊區段個人化版面配置的功能，是由公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊所控制，如下所示：

- 如果取消勾選「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊，則您只能為記錄類型建立一個相關資訊區段個人化版面配置。在您為記錄類型個人化頁面版面配置後，就可以在該類型所有記錄的「詳細資料」頁面上查看相同的相關資訊區段集合，不論決定頁面版面配置動態呈現之選擇清單欄位中所選取的值為何。
- 如果已勾選公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊，您就可以為決定頁面版面配置動態呈現之選擇清單欄位中的每個值，建立相關資訊區段的個人化版面配置。

下列程序說明未啟動個別動態頁面版面配置的個人化時，如何個人化動態「詳細資料」頁面的相關資訊區段版面配置。此程序說明如何透過「我的設定」全域連結存取「個人版面配置」頁面，以個人化動態版面配置。您也可以記錄的「詳細資料」頁面上按一下「編輯版面配置」連結，以個人化動態版面配置。如果未啟動個別動態版面配置的個人化，則不論您存取頁面的方式為何，行為都相同。

未啟用個別動態版面配置的個人化時，個人化動態版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要變更詳細資料頁面版面配置的「版面配置」頁面連結。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「相關資訊版面配置」。
- 5 在「個人版面配置 - 相關資訊」頁面的「可用相關資訊」區段中，選取您要顯示的相關資訊區段，然後按一下箭頭將該區段移至「顯示的相關資訊」區段。

提示：您可以按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。

- 6 在「顯示的相關資訊」區段中，一次選取一個區段，並使用箭頭來上移或下移相關的資訊區段，直到其以您想要的順序顯示。
- 7 儲存記錄。

在您個人化相關資訊區段的版面配置後，新的版面配置會用於該記錄類型所有記錄的「詳細資料」頁面中 (不論決定頁面動態版面配置之選擇清單欄位中的值為何)，直到您再次變更版面配置或者還原「詳細資料」頁面的預設版面配置，視作業先後順序而定。

下列程序說明啟動個別動態頁面版面配置的個人化時，如何個人化動態「詳細資料」頁面版面配置。此程序說明如何透過「我的設定」全域連結存取「個人版面配置」頁面，以個人化動態版面配置。您也可以記錄的「詳細資料」頁面上按一下「編輯版面配置」連結，以個人化動態版面配置。已啟動個別動態版面配置的個人化時，動態版面配置會有下列行為：

- 如果您透過「我的設定」連結存取「個人版面配置」頁面，就可以為決定頁面動態版面配置之選擇清單中的所有值，建立個人化版面配置。
- 如果您透過「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結存取「個人版面配置」頁面，則只能為決定該頁面動態版面配置之選擇清單中的目前選定值，建立個人化版面配置。

已啟用個別動態版面配置的個人化時，個人化動態版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。

- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要變更詳細資料頁面版面配置的「版面配置」頁面連結。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「相關資訊版面配置」。
- 5 在「個人版面配置 - 相關資訊」頁面的「驅動選擇清單可用值」區段中，選取您要建立個人化版面配置的值。

附註：如果您要建立的個人化版面配置將在選擇清單欄位中無選定值時使用，則在選擇清單欄位中選取空白值。

- 6 在「可用相關資訊」區段中，選取您要顯示的相關資訊區段，並使用方向箭頭將其移至「顯示的相關資訊」區段。

提示：您可以按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。

- 7 在「顯示的相關資訊」區段中，一次選取一個區段，並按一下箭頭來上移或下移相關資訊區段，直到其以您要的順序顯示。
- 8 重複步驟 5 到 7 以建立任何您要的額外個人化版面配置。

附註：如果您未建立選擇清單值的個人化版面配置，則系統會使用該選擇清單值的預設頁面版面配置。

- 9 儲存記錄。

在您為選擇清單值個人化相關資訊區段的版面配置後，您的個人化版面配置會用於選取該選擇清單值之所有記錄的「詳細資料」頁面中，直到您再次變更版面配置或者還原「詳細資料」頁面的預設版面配置，視作業先後順序而定。

將相關資訊版面配置還原至預設版面配置

下列程序說明如何透過「我的設定」全域連結存取「個人版面配置」頁面，以將相關資訊版面配置還原至預設版面配置。您也可以記錄的「詳細資料」頁面上按一下「編輯版面配置」連結，以將相關資訊版面配置還原至預設版面配置。如果已啟動個別動態版面配置的個人化，則動態版面配置會有下列行為：

- 如果您透過「我的設定」全域連結存取「個人版面配置」頁面，就可以為決定頁面動態版面配置之選擇清單欄位中的所有值，還原預設相關資訊版面配置。您也可以保持您其他選擇清單值的個人化版面配置時，同時為某些選擇清單值還原預設相關資訊版面配置。
- 如果您透過記錄的「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結存取「個人版面配置」頁面，就只能為決定該頁面動態版面配置之選擇清單欄位中目前選定的選擇清單值，還原預設相關資訊版面配置。您無法還原其他選擇清單值的預設相關資訊版面配置。

將相關資訊版面配置還原至預設版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要變更詳細資料頁面版面配置的「版面配置」頁面連結。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「相關資訊版面配置」。
- 5 在「個人版面配置 - 相關資訊」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「預設」以將「驅動選擇清單可用值」欄中選取值的版面配置還原至預設版面配置。
 - 按一下「全部使用預設」，以將「驅動選擇清單可用值」欄中全部值的版面配置還原至預設版面配置。

附註：「全部使用預設」按鈕只適用於一些個人詳細資料頁面版面配置。

如需有關個人化頁面版面配置與角色頁面版面配置的互動方式資訊，請參閱[個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1129\)](#)。

記錄詳細資料頁面的相關資訊格式

如果您的使用者角色具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則您還可在個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項，選擇在記錄的「詳細資料」頁面上將相關資訊區段顯示為清單或頁標。如果您個人資料檔的「相關資訊格式」

欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果您使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。如需有關變更個人資料檔之「相關資訊格式」選項的資訊，請參閱[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

個人化欄位版面配置

使用者的角色設定如下時，使用者可根據記錄類型個人化「詳細資料」頁面的欄位版面配置：

- 角色的「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限已啟用。
- 自訂的頁面版面配置已指派給記錄類型的角色。

您可以同時個人化靜態與動態版面配置的欄位版面配置。個人化欄位版面配置時，請注意以下要點：

- 根據記錄類型指派給您使用者角色的自訂版面配置上，所有可用的欄位預設會顯示在您的版面配置上，除非您另將版面配置個人化。
- 您可以移除 (隱藏) 個人化版面配置上的某些欄位，但不能將任何未顯示於預設版面配置的欄位新增至您的個人化版面配置。
- 您不能移除版面配置中的必要欄位。此外，管理員還能指定特定欄位必須永遠顯示在版面配置上，所以您不能將這些欄位從您的個人版面配置中移除。在「個人版面配置 - 欄位」頁面中，必須永遠顯示在版面配置上的欄位會以與必要欄位相同的字型顏色顯示。

根據使用的頁面版面配置類型而定，您可以透過「我的設定」全域連結或記錄「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結 (或者透過這兩個連結) 以個人化欄位版面配置。下表顯示您可用以個人化欄位版面配置的連結。不論何種情況下，指派給您使用者角色的頁面版面配置必須是自訂頁面版面配置，也就是說，您不能在 **Oracle CRM On Demand** 中個人化記錄類型的標準頁面版面配置。您要將個人化欄位版面配置還原至預設欄位版面配置時，本表格的資訊也適用。如需將欄位版面配置還原至預設欄位版面配置的相關資訊，請參閱本主題的「將欄位版面配置還原至預設版面配置」區段。

版面配置類型	我的設定連結	編輯版面配置連結
靜態版面配置。	是	是
動態版面配置的預設版面配置。如需相關資訊，請參閱本表之後的備註。	是	是。在記錄「詳細資料」頁面上，動態版面配置的驅動選擇清單欄位必須空白。
驅動選擇清單中的特定值版面配置。	否	是。必須在驅動選擇清單欄位中選取動態版面配置的適當值。

備註：若記錄上動態版面配置的驅動選擇清單欄位為空白，則會使用預設版面配置作為動態版面配置。

若要個人化某記錄類型的欄位版面配置，請完成下列程序中的步驟。

個人化某記錄類型的欄位版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。

備註：如果您要為動態版面配置個人化驅動選擇清單欄位中特定值所使用的欄位版面配置，並非透過按一下「我的設定」連結來完成，而是開啟在驅動選擇清單欄位中具有適當值的記錄，然後按一下「編輯版面配置」並跳至步驟 4。

- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要個人化之頁面的「版面配置」頁面連結。
例如，如果您要個人化「客戶」記錄類型的欄位版面配置，則按一下「客戶版面配置」。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「欄位版面配置」。

- 5 在「個人版面配置 - 欄位」頁面中，使用箭頭以識別版面配置上的欄位。

您可以移動該頁面區段內的欄位，且能將欄位從該頁面的某一區段移至其他區段。如果您不希望特定欄位顯示在您的個人化頁面版面配置上，請將該欄位移至「可用欄位」區段。

備註：如果您將必要欄位或管理員指定必須永遠顯示在版面配置上的欄位移至「可用欄位」區段時，則當您嘗試儲存版面配置時會出現一則錯誤訊息，此時您必須將欄位移回版面配置的任一個區段。

- 6 儲存變更。

使用者建立個人化欄位版面配置後，每次使用者開啟或編輯該記錄類型的記錄時都會使用此版面配置，除非出現以下動作：

- 使用者再次變更欄位版面配置。
- 使用者還原頁面的預設欄位版面配置。

備註：將欄位版面配置還原至預設版面配置後，不會影響相關資訊區段的任何個人化版面配置。同樣地，將相關資訊區段的個人化版面配置還原至預設的版面配置後，不會影響該記錄類型的任何個人化欄位版面配置。

- 管理員將該使用者角色的頁面版面配置重設為預設版面配置，或指派不同版面配置給該記錄類型的角色。

備註：如果管理員將某記錄類型的頁面版面配置重設為角色的預設版面配置，則所有個人化欄位版面配置與該記錄類型相關資訊區段的所有個人化版面配置都會還原至具備該角色身分之使用者的預設值。不過，如果管理員將某記錄類型的新頁面版面配置指派給角色，則所有具備該角色的使用者會看見該記錄類型的新欄位版面配置，不過除非這些使用者將相關資訊版面配置還原至預設的版面配置，否則他們仍將繼續看見該記錄類型相關資訊區段的個人化版面配置。

根據使用者角色的設定方式而定，使用者的個人化欄位版面配置也可用於使用者輸入新記錄資訊所在的頁面。如需有關新記錄頁面上的欄位版面配置詳細資訊，請參閱[關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)。

將欄位版面配置還原至預設版面配置

如果您要停止使用個人化的欄位版面配置，可將欄位版面配置還原至您角色記錄類型的預設版面配置。根據使用的頁面版面配置類型而定，您可以透過「我的設定」全域連結或記錄「詳細資料」頁面上的「編輯版面配置」連結 (或者透過這兩個連結) 以還原欄位版面配置。如需要使用哪一個連結的相關資訊，請參閱本主題先前區段中的表格。

若要將個人化欄位版面配置還原至預設版面配置，請完成下列程序中的步驟。

將欄位版面配置還原至預設版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。

備註：如果您要將動態版面配置的驅動選擇清單欄位中特定值所使用的欄位版面配置，還原至該值的預設欄位版面配置，並非透過按一下「我的設定」連結來完成，而是開啟在驅動選擇清單欄位中具有適當值的記錄，然後按一下「編輯版面配置」並跳至步驟 4。

- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下您要還原為預設值之頁面的「版面配置」頁面連結。
- 4 如果開啟「個人版面配置」頁面，則按一下「欄位版面配置」。
- 5 在「個人版面配置 - 欄位」頁面中，按一下「預設」。
- 6 儲存變更。

下次開啟、編輯或建立該記錄類型的記錄時，將顯示根據記錄類型指派給您角色的預設版面配置。

相關主題

如需個人化欄位版面配置的相關資訊，請參閱下列主題：

- [個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1132\)](#)

管理相關資訊區段的記錄指標

如果您的使用者角色具有「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限，則您可以在記錄的「詳細資料」頁面上設定相關資訊區段的記錄指標。記錄指標可讓您查看相關資訊區段中是否有任何記錄，而不需要開啟該區段。管理員也可以為角色層次的記錄類型設定「詳細資料」頁面的記錄指標。如果您並未就記錄類型個人化記錄指標設定，則會使用為您角色的記錄類型所指定的設定。如需有關記錄指標之行為的資訊，請參閱[關於相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 63\)](#)。

備註：任何記錄類型的「附件」相關資訊區段，或「事業群」記錄類型的「使用者清單」相關資訊區段，皆不支援相關指標功能。此外，自訂 Web Applet 不支援該功能。

若要個人化某記錄類型的記錄指標設定，請完成下列程序中的步驟。

個人化某記錄類型的記錄指標設定

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「版面配置個人化設定」區段中按一下「個人版面配置」連結。
- 3 在「個人詳細資料頁面版面配置」區段中，按一下 **記錄類型**「版面配置」頁面連結。
- 4 若「個人版面配置」頁面開啟，則按一下「管理記錄指標」連結。

備註：您也可以按一下任一記錄詳細資料頁面上的「編輯版面配置」連結，來存取「個人版面配置 - 記錄指標」頁面。

- 5 在「個人版面配置 - 記錄指標」頁面的「可用相關資訊」清單中，選取您要讓記錄指標出現的相關資訊區段，然後按一下箭頭將區段移至「選取的相關資訊」清單。

提示：您可以按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。

- 6 儲存變更。

在您個人化某記錄類型的記錄指標設定後，該記錄類型所有記錄的「詳細資料」頁面都適用您個人化後的設定，除非出現下列其中一個動作：

- 您再次於相關資訊區段上更新記錄指標設定。
- 您將記錄類型的記錄指標設定，還原成您角色的記錄類型預設設定。原先由管理員於角色層次執行的任何更新完成實作。
- 您的管理員將您角色的頁面版面配置重設為預設版面配置。對於該記錄類型的相關資訊區段，所有用來顯示記錄指標的個人化設定，都會還原成於角色層次為該記錄類型所指定的設定。

若要將某記錄類型的記錄指標設定還原成您角色的記錄類型預設設定，請完成下列程序中的步驟。

將某記錄類型的記錄指標設定還原成預設設定

- 在「個人版面配置 - 記錄指標」頁面中，按一下「預設」。

變更首頁配置

如果您的使用者角色包含「個人化首頁設定」權限，您可以在「首頁」配置中新增及移除區段（「我的首頁」、「客戶首頁」、「聯絡人首頁」、「潛在客戶首頁」、「商機首頁」和「服務要求首頁」）。您的公司管理員會設定您所看到的預設「首頁」配置。

附註：您也可以按一下每個「首頁」上的「編輯配置」連結，將首頁個人化。

變更首頁配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。

- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人配置」頁面上，在「個人首頁配置」區段中按一下您想要修改的「首頁配置」(例如，「我的首頁配置」)。
- 4 在該頁面的「可用區段」區段中，選取您想要在首頁上顯示的區段，並使用箭頭來將其移至「左側」區段或「右側」區段。
提示：您可以在按一下以選取區段時，按住 [SHIFT] 或 [CTRL] 鍵，一次選取多個區段。
- 5 在「左側」或「右側」區段中，一次選取一個區段，並使用箭頭來上移或下移區段，直到其在首頁上以您想要的順序顯示。
- 6 儲存記錄。

變更動作列配置

您的公司管理員會指派動作列配置給每個使用者角色。公司管理員也可讓您的使用者角色無法使用「動作列」。

如果您的使用者角色可使用「動作列」，則「動作列」依預設會顯示在所有 **Oracle CRM On Demand** 頁面的左側。您可以視需要隱藏與顯示「動作列」。如需詳細資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。

如果啟用您角色的「個人化動作列」權限，則您可顯示或隱藏任何「動作」列區段，包含您公司管理員在「動作」列配置中為您使用者角色提供的 **Web Applet**。如需有關使用者角色設定的詳細資訊，請聯絡您的公司管理員。

您可指定若某筆記錄為搜尋所傳回的唯一記錄時，該記錄的顯示方式。記錄可直接於記錄「詳細資料」頁面中開啟，或可顯示於清單頁面。控制此行為的選項為「若只傳回一筆記錄，直接瀏覽至詳細資料頁面」，其位於您個人設定中動作列版面配置頁面的「快速搜尋選項」區段中。下列考慮事項適用於「若只傳回一筆記錄，直接瀏覽至詳細資料頁面」核取方塊：

- 根據預設，不會選取此核取方塊。
- 如果未選取核取方塊且搜尋僅傳回一筆記錄，則記錄將顯示於清單頁面中，您可從清單頁面開啟記錄。
- 如果已選取核取方塊且搜尋僅傳回一筆記錄，則記錄將直接於記錄的「詳細資料」頁面中開啟。
- 選取或取消選取核取方塊後，設定將套用至「動作」列的所有搜尋以及僅傳回一筆記錄的進階搜尋，直到您再次變更核取方塊的設定為止。
- 核取方塊的設定僅套用於「動作」列的搜尋與進階搜尋。在 **Oracle CRM On Demand** 其他區域開啟的清單將始終顯示於清單頁面中，即使該清單僅包含一筆記錄亦然。

變更「動作」列配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「配置個人化設定」區段中按一下「個人配置」。
- 3 在「個人配置」頁面中的「個人動作列配置」區段中，按一下「動作列配置」。
- 4 在「個人配置」頁面中使用箭頭移動區段，如下所示：
 - 將您希望在「動作」列顯示的區段從「可用區段」區段移動至「顯示的區段」區段
 - 將您不希望在「動作」列顯示的區段從「顯示的區段」區段移動至「可用區段」區段

附註：對於顯示於 **Oracle CRM On Demand** 的「動作」列，在頁面的「顯示的區段」中必須至少有一個區段。

- 5 捲動至「自訂我的最愛」區段，並選取適當的選項以將新的最愛依個人偏好新增至最愛清單(「最愛記錄」與「最愛清單」)的開頭或結尾。

如需有關「最愛記錄」的詳細資訊，請參閱最愛記錄頁面(請參閱 [我的最愛記錄頁面](#) 頁數 103)。如需有關「最愛清單」的詳細資訊，請參閱最愛清單頁面(請參閱 [我的最愛清單頁面](#) 頁數 119)。

- 6 在「快速搜尋選項」區段中，選取或取消選取「若只傳回一筆記錄，直接瀏覽至詳細資料頁面」核取方塊，即可指定搜尋僅傳回一筆記錄時的行為，說明如下：
 - 如果您希望記錄直接在記錄的「詳細資料」頁面中開啟，請選取核取方塊。
 - 如果您希望記錄顯示於清單頁面，請取消選取核取方塊。

7 儲存變更。

設定行事曆

本主題說明如何透過「我的設定」通用連結來設定您的行事曆。

設定預設行事曆檢視時，您可以執行下列作業：

- 選取每次按一下「行事曆」頁標時要顯示的行事曆檢視。
- 選取要在下列位置顯示的活動清單：本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者的個別行事曆的每日和每週檢視中 (每日和每週使用者行事曆檢視)。

在標準應用程式中，顯示「未完成任務」清單，但您可以在行事曆設定的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位中選取不同清單。您的管理員也可以選取您的使用者角色清單。如果您將「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會使用您角色的設定，而且，如果使用者角色上的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示「未完成任務」清單。

您可以選取您可用的所有清單，包含私人清單、公開清單、系統清單，以及活動記錄類型的使用者角色特有的清單。在每日和每週使用者行事曆檢視中，清單中只會顯示三個資料欄，如下所示：

- 一律會顯示「主題」資料欄，但前提是選取「主題」欄位作為清單定義中的顯示欄位。
- 會顯示清單中的前兩個資料欄，而非「主題」資料欄。

如果選取的清單稍後予以刪除或您無法使用它，則會決定每日和每週使用者行事曆檢視中所顯示的清單，如下所示：

- 如果在使用者角色的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位中選取清單，則會顯示該清單。
- 如果使用者角色上的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示「未完成任務」清單。
- 指定要顯示哪一天作為您行事曆中與日期選取器中一週的第一天，您可在行事曆與日期選取器中為 Oracle CRM On Demand 中的日期欄位選取值。
- 如果不想使用公司範圍內的設定，請選取要在行事曆中顯示的星期幾與工作時間。

依預設，星期幾的所有核取方都會取消勾選，且「工作時間開始時間」與「工作時間結束時間」欄位均為空白。指定工作時間時，您只能輸入一個開始時間與一個結束時間。您無法為個別工作天指定不同的工作時間。如果您為工作時間輸入了開始時間，則必須同時輸入結束時間，且結束時間必須晚於開始時間。同理，如果輸入結束時間，則必須同時輸入開始時間。必要時，Oracle CRM On Demand 會在您儲存變更後，將輸入的開始時間與結束時間，轉換為符合您地區設定的適當格式。

在您本身行事曆以及其他與您共用行事曆之使用者個別行事曆的每日與每週檢視中，在您使用經典主題時工作時間的開始與結束時間會以小時顯示，並在您使用現代行事曆時以小時或半小時顯示。在群組行事曆以及自訂行事曆檢視中，工作時間的開始和結束時間會以小時顯示。Oracle CRM On Demand 會視需要將工作時間的開始時間向下捨入至最接近的小時或半小時，並將工作時間的結束時間加以捨入至最接近的小時或半小時。例如，若輸入 08:40 A.M. 作為開始時間，則 Oracle CRM On Demand 會在您使用經典主題時，就個別行事曆的每日與每週檢視，將開始時間向下捨入至 08:00 A.M.，並在您使用現代主題時加以捨入至 08:30 A.M.。如果輸入 5:40 P.M. 作為結束時間，則不論經典主題或現代主題，Oracle CRM On Demand 會就個別行事曆的每日和每週檢視，將結束時間向上捨入至 06:00 P.M.。

如需有關行事曆檢視中如何顯示工作天與工作時間的詳細資訊，請參閱[關於行事曆工作天與工作時間 \(頁數 162\)](#)。

- 選取要在行事曆檢視的約會中顯示的其他資訊。根據預設，約會的「主題」、「地點」及「聯絡人姓名」欄位中的資訊會顯示在行事曆檢視的約會中。您可以選擇顯示下列其他資訊：
 - 連結至約會的客戶名稱。客戶名稱是客戶記錄的連結。
 - 約會的狀態。
 - 連結至約會之主要聯絡人的電話號碼。電話號碼是聯絡人記錄的連結。如果已填寫聯絡人記錄上的「辦公室電話」欄位，則會顯示辦公室電話號碼。如果未填寫聯絡人記錄上的「辦公室電話」欄位，且已填寫「行動電話」欄位，則會顯示行動電話號碼。
- 如果已設定活動提醒，請指定是要依您所擁有的活動，或依您包含在使用者清單中的活動來接收提醒。「活動通知」欄位中的選項如下：

- **無**。如果您選取此選項，則不會收到任何提醒。
- **電子郵件**。如果您選取此選項，則會收到電子郵件提醒。
- **快顯提醒**。如果您選取此選項，則您登入 Oracle CRM On Demand 時，提醒會顯示在「活動提醒」蹦現視窗中。
- **電子郵件與蹦現提醒**。如果您選取此選項，則您登入 Oracle CRM On Demand 時會收到電子郵件提醒，且提醒也會顯示在「活動提醒」蹦現視窗中。
- **空白**。如果您將「活動通知」欄位保留空白，則會套用在公司層級之「活動通知」欄位中選取的選項。在公司層級的預設選項為「無」，但管理員可選取其他選項。

若要設定行事曆，請完成下列程序中的步驟。如需有關行事曆的詳細資訊，請參閱行事曆及活動 (請參閱 [行事曆與活動](#) 頁數 159)。

開始之前。若要與其他使用者共用您的行事曆或設定自訂群組行事曆檢視，您的使用者角色必須具有「共用行事曆」權限。

設定行事曆

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「行事曆設定」區段中按一下「行事曆設定」。
- 3 若要設定預設行事曆檢視，請執行下列作業：
 - a 按一下「預設行事曆檢視」。
 - b 選取行事曆檢視。
 - c (選擇性) 選取要顯示在每日和每週使用者行事曆檢視的活動清單。
 - d 在您的行事曆中，選取要顯示為每週第一天的日期。
依預設，「行事曆週別開始日期」欄位為空白。若您將此欄位留空白，便會使用每週第一天的全公司設定。
附註：變更每週開始日後，您必須從 Oracle CRM On Demand 登出，並再次登入，以查看您行事曆中的變更，以及在選取 Oracle CRM On Demand 日期欄位值的日期選取器中的變更。
 - e 在「行事曆工作週」區段中，為您的行事曆設定工作天與工作時間，如下所示：
 - 對您要在行事曆中顯示為工作天的每個日期，勾選其核取方塊。如果您勾選一或多個日期的核取方塊，則不論在公司層級所指定的工作天為何，只有這些日期會在每日與每週使用者行事曆檢視中顯示為工作天。如果取消勾選所有日期的核取方塊，則在公司層級所指定的工作天將套用至您的行事曆。
 - 若要為您的工作時間指定與公司層級所指定時間不同的開始時間，請在「工作時間開始時間」欄位中輸入開始時間。
 - 如果已為您的工作時間指定開始時間，請在「工作時間結束時間」欄位中輸入結束時間。結束時間必須晚於開始時間。**備註：**若未輸入工作時間的開始時間與結束時間，則在公司層級所指定的工作時間將套用至您的行事曆。
 - f 在「約會資訊偏好設定」區段中，為您想在行事曆檢視約會中顯示的其他資訊來選取核取方塊。
 - g 在「活動通知」欄位中，選取您要的選項，如果您要套用在公司層級的設定，則將該欄位保留空白。
 - h 儲存變更。
- 4 若要與其他使用者共用您的行事曆：
 - a 按一下「共用行事曆」。
 - b 在「我的行事曆共用清單」中按一下「新增使用者」。
 - c 在「授予新的使用者」視窗中，使用「查尋」圖示，新增您要共用行事曆的使用者。
- 5 若要設定自訂群組行事曆檢視：
 - a 按一下「管理群組檢視」。
 - b 在「我的自訂檢視」中按一下「新增」。

- 完成「管理檢視」視窗中的欄位，然後儲存記錄。

設定自訂群組行事曆檢視可以讓您管理您的其他使用者可用性檢視。當您建立新約會時，請前往「群組行事曆」頁標，然後選取您或您的公司管理員所建立的「行事曆」群組以檢視可用性。

存取資料與整合工具

您可以在「個人首頁」上找到工具連結，可讓您匯入資料，以及將 Oracle CRM On Demand 中的資料與其他應用程式整合。

附註：您的公司管理員可設定與啟用可用用戶端的存取權。用戶端包含：[Oracle Outlook Email Integration On Demand](#) 與 [Oracle CRM On Demand Desktop](#)。

存取資料與整合工具

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」通用連結。
- 2 在「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下您想要使用的工具連結：
 - 若要匯入聯絡人，按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯入您的聯絡人」。
如需詳細資訊，請參閱匯入您的聯絡人 (請參閱 [匯入聯絡人](#) 頁數 245)。
 - 若要檢視尚待處理與已完成的匯入要求相關資訊，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯入要求佇列」。
如需詳細資訊，請參閱[檢閱匯入結果](#) (頁數 1576)。
 - 若要檢視暫緩與已完成的匯出要求相關資訊，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下「匯出要求佇列」。
如需詳細資訊，請參閱[檢視您的匯出要求](#) (頁數 650)。
 - 若要安裝 Oracle CRM On Demand Desktop，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下 Oracle CRM On Demand Desktop，並依指示來完成安裝。
如需詳細資訊，請參閱[安裝 Oracle CRM On Demand Desktop](#) (頁數 1623)。
 - 若要將特定電子郵件連結至 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、潛在客戶、機會或服務要求記錄，請按一下「資料與整合工具」，然後按一下 Oracle Outlook Email Integration On Demand。
如需詳細資訊，請參閱從 Microsoft Outlook 與 Lotus Notes 新增電子郵件 (請參閱 [從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件](#) 頁數 657)。
 - 若要嵌入小組件，請按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
如需詳細資訊，請參閱下列主題：
 - [嵌入最愛清單小組件](#) (頁數 653)
 - [嵌入訊息中心小組件](#) (頁數 654)
 - [嵌入報表小組件](#) (請參閱 [嵌入報表小工具](#) 頁數 654)
 - [嵌入簡單清單小組件](#) (頁數 655)

相關主題

請參閱下列主題以取得資料與整合工具的相關資訊：

- [關於 On Demand 小組件](#) (頁數 653)

檢視您的匯出要求

「個人匯出要求佇列」頁面會顯示由您從「清單」頁面或透過「資料匯出助理」所提交之所有待處理與已完成的匯出要求。如果要求是位於「待處理要求」區段中，您可以按一下「重新整理」以查看要求是否已完成。要求完成時，您可以在要求上向下探鑽，以擷取輸出檔案。

備註：取決於您的權限，您可能無法看到某些匯出要求，或者可能無法擷取某些輸出檔案。

關於匯出要求與匯出要求附件的保留期間

在標準應用程式中，Oracle CRM On Demand 會保留匯出要求的詳細資料與其特定期間的輸出內容，如下所示：

- 匯出要求的詳細資料會保留 60 天，之後便會被清除。
- 匯出要求的輸出內容會保留 168 個小時 (即 7 天)，之後便會被清除。

此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出作業，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出作業。

管理員可藉由在公司資料檔的下列欄位中更改值，來變更匯出要求與其附件的保留期間：

- 匯出要求到期 (天數)
- 匯出要求附件到期 (天數)

如需更新這些欄位的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

下列程序說明檢視匯出要求的方式。

檢視匯出要求

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」。
- 2 按一下「資料與整合工具」。
- 3 按一下「匯出要求佇列」。

畫面會出現「個人匯出要求佇列」頁面，顯示匯出要求的詳細資料。下表說明匯出要求的資訊。

匯出記錄資訊	描述
類型	要求的類型：「個人」或「公司」。
匯出類型	匯出的類型： ■ 完整。匯出您公司的完整資料。 ■ 部分。匯出您公司的部分資料。 ■ 清單。從「清單」頁面執行的匯出要求。只會顯示登入使用者所執行的匯出作業。
記錄類型	記錄類型。對於包含下層記錄的部份要求，下層記錄是以上層:下層的格式來表示，例如： Account:Contact 。
清單	對於清單匯出要求，此欄位會指出清單的名稱。
狀態	狀態，例如：「處理中」或「已完成」。
用戶端名稱	用戶端應用程式的名稱。
要求對象	作為提交要求對象的使用者。
要求者	提交要求的使用者。管理員可透過 Web Services 為使用者建立個人擷取要求。

匯出記錄資訊	描述
已提交	提交匯出要求的時間與日期。
已完成	完成匯出要求的時間與日期。

下列程序會說明如何檢閱匯出要求的詳細資料。

檢閱匯出要求的詳細資料

- 在要求的資料列中，按一下「匯出類型」或「記錄類型」連結來開啟「清單匯出要求詳細資料」頁面或「匯出要求詳細資料」頁面。

頁面會顯示匯出屬性，包含匯出記錄的數目 (匯出數)。對於透過「資料匯出助理」所提交的匯出要求，頁面也會顯示順利匯出且沒發生任何問題的記錄類型數目 (完成的物件數)。在頁面的「匯出記錄類型」區段中，您可以查看針對每種記錄類型所匯出的記錄數目詳細資料。

如需下載與刪除匯出要求附件 (即包含匯出要求之輸出內容的壓縮檔案) 的相關資訊，請參閱[下載與刪除匯出要求附件 \(頁數 652\)](#)。

下載與刪除匯出要求附件

包含順利匯出要求之輸出內容的壓縮檔案可在「清單匯出要求詳細資料」頁面 (適用於從「清單」頁面提交的匯出要求) 或「匯出要求詳細資料」頁面 (適用於透過「資料匯出助理」提交的匯出要求) 中作為附件使用。

視使用者角色的權限而定，您可能可以在 Oracle CRM On Demand 中透過一或多個下列區域來存取與下載匯出要求的附件：

- **我的設定連結**。如需詳細資訊，請參閱[檢視您的匯出要求 \(頁數 650\)](#)。
- **Oracle CRM On Demand 中的管理頁面**。如需詳細資訊，請參閱[檢閱匯出結果 \(頁數 1580\)](#)與[檢閱您公司的所有匯出要求 \(頁數 1017\)](#)。

如果您的使用者角色具有「刪除匯出要求附件」權限，則可刪除您具有存取權的任何匯出要求附件。否則，您無法刪除任何匯出要求附件，包含您自己的匯出要求附件。

下列程序說明如何從「清單匯出要求詳細資料」頁面或「匯出要求詳細資料」頁面下載匯出要求附件。

下載匯出要求附件

- 在頁面的「匯出要求附件」區段中，從附件的記錄層級功能表選取「下載」，然後儲存壓縮檔案。壓縮檔案是由匯出的每一種記錄類型之匯出摘要文字檔與 CSV 檔案所組成。如果從「清單」頁面執行匯出，則只會有一個 CSV 檔案。

備註：若您匯出主要稽核軌跡，則 CSV 檔案會包含資料欄「記錄類型 - 顯示名稱」與「修改的欄位 - 顯示名稱」。這些資料欄會就記錄類型與修改的欄位，分別列出 UI 中所顯示的值。相反地，「修改的欄位」與「記錄類型」資料欄只會顯示記錄類型的內部值。

下列程序說明刪除匯出要求附件的方式。

開始之前：若要執行這項程序，您的使用者角色必須具有「刪除匯出要求附件」權限。

刪除匯出要求附件

- 在「清單匯出要求詳細資料」頁面或「匯出要求詳細資料」頁面的「匯出要求附件」區段中，從附件的記錄層級功能表選取「刪除」，然後確認您要刪除該附件。

關於 On Demand 小組件

Oracle CRM On Demand 提供您 HTML 程式碼，可讓您用來在支援 Web 小組件的桌面應用程式中，嵌入一些 On Demand 小組件。您也可以入口網站或者任何獨立網頁，嵌入 Web 小組件。Web 小組件是協力廠商程式碼的可攜式片段，可嵌入 HTML 中。如果您的公司管理員已提供這項功能讓您使用，Oracle CRM On Demand 的「嵌入 CRM On Demand 內容」頁面中便會提供 HTML 程式碼供您將 On Demand 小組件嵌入其他應用程式中。

您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。然後您便可輸入登入詳細資料，以便存取您的 Oracle CRM On Demand「最愛清單」、「訊息中心」等等。您可以按一下「開啟應用程式」，在新瀏覽器視窗中開啟 Oracle CRM On Demand。

備註：只有在您的公司管理員啟用之後，才可以在您的 Oracle CRM On Demand 應用程式中使用這項功能。若要確認您的 Oracle CRM On Demand 應用程式中是否已啟用此功能，請按一下「我的設定」全域連結。若此功能已啟用，您的「個人首頁」上就會顯示「嵌入 On Demand 內容」。若公司管理員尚未指派權限讓您使用 On Demand 小組件，而您又嘗試登入 On Demand 小組件，登入便會失敗。

下列 On Demand 小組件可供您使用：

- **最愛清單小組件。**這個 On Demand 小組件會顯示您的 Oracle CRM On Demand 最愛清單，例如，「所有商機」、「我的客戶」等等。「最愛清單」是位於「Oracle CRM On Demand 首頁」的「動作列」中。如需有關嵌入「最愛清單小組件」的詳細資訊，請參閱[嵌入最愛清單小組件 \(頁數 653\)](#)。
- **訊息中心小組件。**此 On Demand 小組件可讓您無須先登入 Oracle CRM On Demand，就可存取 Oracle CRM On Demand 中收到的訊息。「訊息中心」是位於「Oracle CRM On Demand 首頁」的「動作列」中。如需有關嵌入「訊息中心小組件」的詳細資訊，請參閱[嵌入訊息中心小組件 \(頁數 654\)](#)。
- **報表小組件。**這個 On Demand 小組件會顯示在 Oracle CRM On Demand 中建立的報表與儀表板。如需有關嵌入「報表小組件」的詳細資訊，請參閱[嵌入報表小組件 \(請參閱 嵌入報表小工具 頁數 654\)](#)。
- **簡單清單小組件。**此 On Demand 小組件會顯示 Oracle CRM On Demand 記錄捷徑的單欄清單。如需嵌入簡單清單小組件的詳細資訊，請參閱[嵌入簡單清單小組件 \(頁數 655\)](#)。

提示：若您的主題使用較大的字體，則捲軸可能會顯示在您的最愛清單小組件中。在您的小組件中，您可透過編輯 Web 頁標 HTML 欄位的高度與寬度值，來移除此捲軸。如需詳細資訊，請參閱[在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 \(頁數 1133\)](#)。

嵌入最愛清單小組件

您可以在支援 Web 小組件的桌面應用程式中，嵌入 Oracle CRM On Demand 的最愛清單 (例如「所有機會」、「我的客戶」等)。您也可以將這些小組件嵌入入口網站和單一獨立的網頁中。

備註：只有在您的公司管理員啟用此功能後，您才能在 Oracle CRM On Demand 中使用。

嵌入最愛清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 從「最愛清單小組件」區段複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 4 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，存取您的「最愛清單」資料。

提示：若您的主題使用較大的字體，則捲軸可能會顯示在您的最愛清單小組件中。在您的小組件中，您可透過編輯 Web 頁標 HTML 欄位的高度與寬度值，來移除此捲軸。如需詳細資訊，請參閱[在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 \(頁數 1133\)](#)。

嵌入訊息中心小組件

您可以在支援 Web 小組件的桌面應用程式中嵌入「Oracle CRM On Demand 訊息中心」。您也可以將它嵌入入口網頁和獨立網頁中。使用「訊息中心」小組件可讓您不需登入 Oracle CRM On Demand，就能存取 Oracle CRM On Demand 中的收取訊息。「訊息中心」是位於「Oracle CRM On Demand 首頁」的「動作列」中。

備註：只有在您的公司管理員啟用此功能後，您才能在 Oracle CRM On Demand 中使用。

嵌入訊息中心

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 從「訊息中心小組件」區段複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 4 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，存取「訊息中心」內的訊息。
- 5 按一下「重新整理」以存取新訊息。

嵌入報表小工具

您可以從 Oracle CRM On Demand 將報表與儀表板嵌入支援 Web 小工具的桌面應用程式中。您也可以將它們嵌入入口網站與獨立網頁中，而不需登入 Oracle CRM On Demand 應用程式。如需有關報表與儀表板的詳細資訊，請參閱[使用分析首頁 \(頁數 673\)](#)。

Oracle CRM On Demand 可以產生您所需的 HTML，以在小工具中嵌入報表與儀表板。

開始之前：您要嵌入的報表或儀表板必須儲存在「共用資料夾」下 (位於您具有存取權的資料夾中)。

嵌入報表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 在「報表小工具」區段的「類型」欄位中，選取「單一報表」。
- 4 按一下「查尋」圖示 (放大鏡)，然後導覽至「共用資料夾」中您所需的報表。
「路徑」欄位會在您選取報表後自動填入。
- 5 如果您想要顯示針對分析設定的任何提示，以便讓使用者能夠篩選該分析，則請選取「顯示報表提示」核取方塊。
- 6 指定檢視嵌入式分析的使用者是否能夠重新整理、列印或匯出分析：
 - **重新整理連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。
 - **列印連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。
 - **匯出連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。
- 7 按一下「顯示新的 HTML」。
- 8 複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 9 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，以存取您的報表。

嵌入儀表板

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。

- 3 在「報表小工具」區段的「類型」欄位中，選取「儀表板」。
- 4 按一下「查尋」圖示(放大鏡)，然後導覽至「共用資料夾」中您所需的儀表板。
「路徑」欄位會在您選取儀表板後自動填入。
- 5 按一下「顯示新的 HTML」。
- 6 複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 7 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料，以存取您的儀表板。

嵌入簡單清單小組件

此 On Demand 小組件可讓您在支援 Web 小組件的桌面應用程式中嵌入記錄的簡單清單。您也可以將它們嵌入入口網站與獨立網頁中，而不需登入 Oracle CRM On Demand 應用程式。簡單清單小組件會顯示「資金」和「資金申請」以外標準記錄類型清單的捷徑。

附註：您的公司管理員需啟用這項功能，才能在 Oracle CRM On Demand 應用程式中使用這項功能。

嵌入簡單清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在您「個人首頁」的「資料與整合工具」區段中，按一下「嵌入 CRM On Demand 內容」。
- 3 在「簡單清單小組件」區段的功能表中選取一個清單。
- 4 複製 HTML 程式碼至您的應用程式。
您順利將此 HTML 程式碼嵌入應用程式後，即會顯示 Oracle CRM On Demand 登入視窗。
- 5 輸入您的 Oracle CRM On Demand 登入詳細資料以存取清單。
- 6 若要檢視其他清單，請按一下「設定」。

附註：此動作會變更工作階段持續時間的可用清單。在工作階段期間您可以變更清單，次數不拘。但是在您登出工作階段後，清單會回復為原始清單。

14 使用其他應用程式

Oracle CRM On Demand 可搭配下列應用程式，提供附加功能：

- Microsoft Outlook 和 Lotus Notes Email 整合

透過 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand，您可以連結特定電子郵件至 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、潛在客戶、機會或服務要求記錄。這項功能可以讓您將重要電子郵件與相關記錄儲存在一起。

- Microsoft Word

您可以使用 Oracle CRM On Demand 資料，在 Microsoft Word 中使用「Oracle CRM On Demand Integration for Office」建立郵件合併和大量電子郵件。

- Microsoft Excel

您可以使用「Oracle CRM On Demand」，建立其中包含 Oracle CRM On Demand Integration for Office 資料的可更新離線版 Microsoft Excel 報表。

- 區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」，根據 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、機會和服務要求欄位組合，產生聯絡人區隔 (即聯絡人清單)。

檢查您的系統需求

確認您的電腦符合系統需求，再安裝軟體。如需詳細資訊，請參閱「[Oracle CRM On Demand 網站](#)」。

從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) 和 Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) 是可以讓您將電子郵件從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增至 Oracle CRM On Demand 的模組。這些電子郵件會變成您所有客戶接洽的歷史記錄，可供整個銷售團隊使用。

當您將電子郵件新增至應用程式 (已收到的電子郵件或外寄的電子郵件) 時，您可以：

- 新增電子郵件，做為連結至 Oracle CRM On Demand 中之「客戶」、「聯絡人」、「潛在客戶」、「機會」或「服務」記錄的任務記錄 (已完成的活動)
- 將電子郵件收件者當做「聯絡人」、「潛在客戶」、「機會」或「服務要求」新增至 Oracle CRM On Demand 中
- 從 Oracle CRM On Demand 的電子郵件中建立後續行動任務或約會
- 直接從 Outlook 或 Notes 更新 Oracle CRM On Demand 記錄，包括新的電子郵件地址
- 搜尋 Oracle CRM On Demand 以尋找地址資訊 (僅限 Outlook Email Integration client)

若要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，請在您的筆記型電腦或桌上型電腦上安裝它。

備註：若要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，您的使用者角色必須具有 Outlook/Notes Email Integration 權限。

安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand

若要安裝 Outlook Email Integration client，您必須下載與執行可執行 InstallShield 精靈的安裝程式。此精靈會建立一個 Outlook 外掛程式，將下列圖示或標籤新增至 Outlook 工具列中：

- 新增至 CRM On Demand。這會出現在「收件匣」工具列中。
- 傳送並新增至 CRM On Demand。這會出現在「訊息」視窗的工具列中。
- CRM On Demand 尋找。這個圖示會出現在「訊息」視窗的工具列中。

開始 Outlook Email Integration client 安裝之前：

- 請確認您的電腦符合為 Oracle Outlook Email Integration On Demand 的 Oracle CRM On Demand 所指定的系統需求。如需有關如何檢查系統需求的資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand 網站](#)。
- 如果您正在使用 Microsoft Outlook 2003，請確認沒有選取 Microsoft Word 做為您的電子郵件編輯器。若要確認，按一下 Outlook 功能表列中的「工具」，然後選取「選項」。在「郵件格式」頁標下，清除「使用 Microsoft Word 編輯電子郵件訊息」這個欄位的核取方塊。

安裝 Outlook Email Integration client

- 1 結束 Microsoft Outlook，並關閉所有開啟的視窗。
- 2 登入 Oracle CRM On Demand。
- 3 按一下任何頁面頂端的「我的設定」連結。
- 4 在「個人首頁」上，按一下「資料和整合工具」連結。
- 5 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 6 在「Oracle Outlook Email Integration On Demand」頁面上，閱讀相關資訊，然後按一下「下載 Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 7 在第二個「Oracle Outlook Email Integration On Demand」頁面上，閱讀附加資訊，然後按一下「下載 Oracle Outlook Email Integration On Demand」連結。
- 8 您可以在視窗中：
 - 按一下「儲存」以複製 Oracle_OEI_OnDemand.exe 檔至您的硬碟上，以便在離線時進行安裝(建議)
 - 按一下「執行」以開始安裝。您必須保持網際網路連線，才能繼續安裝。
- 9 遵循指示完成安裝作業。

安裝 Oracle Notes Email Integration On Demand

整合 Lotus Notes Email 與 Oracle CRM On Demand 是一個兩個步驟的程序：

- 修改 Lotus Notes 範本
- 在使用者的電腦上安裝 Notes Email Integration client

修改 Lotus Notes 範本

Lotus Notes 範本是由您的 Lotus Notes 管理員在公司層級修改的，以便公開提供 Notes Email Integration client 介面的必要程式碼和 UI 元素。

下列程序將描述如何下載 Oracle Notes Email Integration On Demand 檔案。

下載 Oracle Notes Email Integration On Demand 檔案

- 1 按一下每一頁右上角的「訓練與支援」連結，然後登入 My Oracle Support。
如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入 My Oracle Support 而不需要註冊。如果您沒有 Oracle.com 帳戶，您必須註冊為新使用者。
- 2 在 My Oracle Support 頁面中，按「下載」連結，然後按一下該連結來下載適用於適當 Oracle Notes Email Integration On Demand 版本的 Oracle CRM On Demand 檔案。

安裝 Notes Email Integration Client

若要安裝 Notes Email Integration client，您必須下載與執行可執行 InstallShield 精靈的安裝程式。此精靈會安裝並註冊 Notes Email Integration client，將下列按鈕新增至 Lotus Notes 中的資料夾和備忘錄檢視：

- 新增至 Oracle CRM On Demand。此按鈕會出現在「收件匣」和「寄件備份」資料夾檢視中。
- 傳送並新增至 Oracle CRM On Demand。此按鈕會出現在「新建備忘錄」和「回覆備忘錄」檢視中。

開始 Notes Email Integration client 安裝之前：

- Notes Email Integration client 使用路由伺服器以動態擷取使用者的執行環境 URL。請確認路由器已設定好可在您的 Notes Email Integration client 安裝中使用。如需詳細資訊，請聯絡「客戶關懷中心」。
- 請與您的 Oracle CRM On Demand 管理員確認您公司是否已啟用 Notes Email Integration client。您公司的 Lotus Notes 管理員必須修改您公司的 Lotus Notes 企業範本，才能啟用 Notes Email Integration client。

注意：在您確定您公司已經啟用 Notes Email Integration client 之前，請不要嘗試安裝它。若要這樣做，必須先解除安裝再重新安裝 Notes Email Integration client，它才會運作。

- 若要下載 Notes Email Integration client 安裝套件，按一下任何頁面右上角的「訓練與支援」連結來開啟「訓練與支援中心」頁面。在該頁面上，按一下「知識與訓練」連結，然後登入 My Oracle Support。在 My Oracle Support 頁面中，按一下「下載」連結，然後按一下該連結來下載安裝套件。
- 請確認您的電腦符合為 Oracle Notes Email Integration On Demand 的 Oracle CRM On Demand 所指定的系統需求。如需有關如何檢查系統需求的資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand 網站](#)。

安裝 Notes Email Integration client

- 1 結束 Lotus Notes，並關閉其所有視窗。
- 2 向您的 Notes Email Integration client 管理員取得 Oracle CRM On Demand 安裝程式，然後將其儲存到桌面。
- 3 從您的桌面執行安裝檔案，然後按照指示完成安裝。

解除安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand

您可以使用 Microsoft Windows 的「新增/移除程式」公用程式，隨時解除安裝 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand。

將電子郵件資訊新增至 Oracle CRM On Demand

當新增電子郵件到 Oracle CRM On Demand 時，電子郵件和附件的檔案大小總和不能超過 5 MB。Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand 不支援附件為壓縮檔案，例如，.zip、.rar、.7z、.cab 和其他壓縮檔類型。

備註：在 Outlook 2007 中開啟或建立電子郵件時，「CRM On Demand」按鈕會出現在「CRM On Demand 群組」之「訊息」頁標的功能區上。

新增電子郵件資訊

- 1 反白或開啟您要新增到 Oracle CRM On Demand 的電子郵件。
- 2 在 Microsoft Outlook 中，按一下「新增至 CRM On Demand」。在 Lotus Notes 中，按一下「新增至 Oracle」。
- 3 在「登入」視窗中，輸入您一般用於存取 Oracle CRM On Demand 的電子郵件地址和密碼。

備註：針對每個 Outlook 或 Notes 工作階段，您只需要登入一次；在關閉 Outlook 或 Notes 之前，您不需要重複登入。基於安全的緣故，在 Oracle CRM On Demand 和 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client 之間來回傳送的資料永遠會加密。

- 4 若要在此工作階段期間自動連結電子郵件與「收件者」、「副本」和「寄件者」資料夾中的聯絡人名稱，選取「是」以進行「自動關聯」。

使用「自動關聯」時，應用程式會在 Oracle CRM On Demand 中搜尋電子郵件，並自動新增此電子郵件做為已完成的任務。如果找不到相符的項目，則會出現視窗，讓您手動搜尋並將電子郵件連結至記錄。

- 5 按一下「登入」按鈕。

應用程式會在 Oracle CRM On Demand 中搜尋記錄，並將結果顯示在「建立任務」視窗中，如下表所述。

此區域	包含這些記錄
已選取的記錄	此區域一開始會顯示聯絡人記錄，該聯絡人記錄在 Oracle CRM On Demand 中的電子郵件地址與電子郵件內「收件者」、「副本」和「寄件者」欄位中的電子郵件地址完全相符。 您可以將記錄從此視窗中的其他區域移到「已選取的記錄」中。當您在此視窗中按一下「儲存」時，應用程式會將電子郵件儲存到此區域的所有記錄中，以及儲存到連結至這些記錄的客戶記錄中。 備註：對於此電子郵件，聯絡人擁有一個連結的客戶記錄才能儲存到該客戶記錄。
找不到電子郵件收件者	此區域會顯示電子郵件「收件者」或「副本」欄位中無法對應到 Oracle CRM On Demand 內之現有聯絡人的名稱。
相關記錄	此區域會顯示 Oracle CRM On Demand 中，連結至對應至電子郵件收件者之聯絡人記錄的記錄，例如機會。

6 從「建立任務」視窗，您可以：

執行此任務	遵循下列步驟
將後續行動任務或約會新增至 Oracle CRM On Demand	1 在「儲存後的選項」區域中，選取「建立新任務」或「建立新約會」核取方塊。 2 按一下「儲存」。 3 在「新建任務」或「新建約會」表單中，更新資訊並儲存記錄。
新增連結至電子郵件收件者的新機會或服務要求	1 在「已選取的記錄」區域中，以滑鼠右鍵按一下電子郵件收件者名稱。 2 選取「將新的機會新增至 On Demand」或「將新的服務要求新增至 On Demand」。 3 更新「新增機會」或「新建服務要求」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。
新增電子郵件收件者做為聯絡人或潛在客戶	1 在「找不到電子郵件收件者」區域中，以滑鼠右鍵按一下電子郵件收件者名稱。 2 選取「新增至 On Demand」(針對新的聯絡人記錄)或「將新的潛在客戶新增至 On Demand」(針對新的潛在客戶記錄)。 3 更新「新建聯絡人」或「新潛在客戶」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。 電子郵件收件者的名稱會移到視窗中的「已選取的記錄」區域。
新增此電子郵件做為已完成的任務	1 請確認記錄有出現在「已選取的記錄」區域中。 2 按一下「儲存」。

	電子郵件會儲存為連結至「已選取的記錄」區域中每個記錄的已完成任務，以及連結至這些記錄的客戶。除非您進行更新，否則會使用「活動詳細資訊」中顯示的預設值。
將此電子郵件連結至另一個記錄	1 在「建立任務」視窗中，按兩下找到的任何記錄，以便將其移到「已選取的記錄」區域中。 2 (選擇性) 更新「活動詳細資訊」區域中的預設值。 3 按一下「儲存」。 此電子郵件會儲存為連結至已選取記錄的任務，其中的值會顯示在「活動詳細資訊」區域中。
從「已選取的記錄」區域中移除記錄	■ 按兩下記錄。該記錄會移到視窗的左側，讓它不會連結至此電子郵件。
搜尋 Oracle CRM On Demand 中額外的聯絡人、客戶、機會、潛在客戶或服務要求	1 在「搜尋」下拉式清單中，選取記錄類型。 2 輸入您要搜尋的名稱。 3 按一下「提交」。 符合名稱的記錄會出現在「搜尋結果」區域中。
更新記錄	1 以滑鼠右鍵按一下記錄。 2 選取「編輯」。 3 更新「編輯」表單中的資訊。 4 按一下「儲存」。
從此電子郵件更新 Oracle CRM On Demand 中的電子郵件地址	1 在「搜尋結果」區域中，以滑鼠右鍵按一下記錄。 2 選取「關聯電子郵件地址」。 3 在「建立聯絡人與收件者的關聯」視窗中，從下拉式清單選取更新的電子郵件地址。 4 按一下「儲存」。 新的電子郵件地址就會出現在聯絡人記錄中。
檢視記錄資訊，例如記錄名稱、電子郵件地址，以及相關的記錄名稱	■ 將滑鼠移到記錄上並停留在該處，直到工具提示出現，顯示此資訊為止。

傳送電子郵件並將電子郵件新增至 Oracle CRM On Demand

- 1 在 Microsoft Outlook 中，按一下工具列中的「新建」。在 Lotus Notes 中，按一下「新建備忘錄」或「回覆」按鈕。
- 2 (選擇性) 從 Oracle CRM On Demand 的「聯絡人」記錄新增電子郵件收件者：
 - a 在「訊息」視窗的「CRM On Demand 尋找」欄位中，輸入一個名稱。
 - b 按下 Enter。

此時會出現一個視窗，顯示在 Oracle CRM On Demand 中找到的聯絡人。

 - c 選取下列其中一個選項：「收件者」、「副本」或「密件副本」。
 - d 按一下「選取」。

備註：如果您輸入的電子郵件地址超過 100 個字元，則 Outlook Email Integration 用戶端會忽略該電子郵件地址，而任務不會新增至 Oracle CRM On Demand。

- 3 如同往常輸入附加資訊來傳送電子郵件。

備註：使用 **Oracle Outlook Email Integration On Demand** 時，您必須上傳影像作為電子郵件的附件。如果您使用此整合作業在電子郵件中內嵌影像，則電子郵件會排除該影像。

- 4 執行下列其中一項作業：

- 在 Microsoft Outlook 中，按一下「傳送並新增至 CRM On Demand」。
- 在 Lotus Notes 中，按一下「傳送並新增至 Oracle」。

您按一下「儲存」時，電子郵件就會傳送給您所選取的收件者，且電子郵件會根據「建立任務」視窗中的資訊來儲存。

使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office

「Oracle CRM On Demand Integration for Office」包含下列可供下載的範本檔案：

- Word 郵件合併
- Excel 報表與分析
- 區隔精靈

這些範本檔案會將特殊工具列插入 Microsoft Word 和 Microsoft Excel 之中。您可以使用這些工具列，在 Microsoft Word 或 Excel 中操控「Oracle CRM On Demand」資料，建立直接郵寄、大量電子郵件、可重新整理離線報表，以及用於行銷宣傳活動的聯絡人清單 (稱為區隔)。

下列各節說明如何使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 範本：

- 使用 **Word 郵件合併 (頁數 662)**。說明 Microsoft Word 中的「On Demand Integration」工具列，提供正確開啟「Word 郵件合併」範本的相關資訊，並說明如何在 Microsoft Word 中使用 Oracle CRM On Demand 的資料，建立直接郵寄或大量電子郵件。
- 使用 **Excel 報表與分析 (頁數 665)**說明 Microsoft Excel 中的「On Demand Integration」工具列，提供使用「Excel 報表與分析」範本建立報表的背景資訊，並說明如何使用「Excel 報表與分析」範本執行現有報表以及建立新報表。
- 使用 **區隔精靈 (頁數 668)**說明 Microsoft Excel 中的「目標產生器」工具列，提供有關區隔類型的背景資訊，並說明如何建立、上載和匯出區隔。

附註：若要使用 **Oracle CRM On Demand Integration for Office**，您的管理員就必須啟用 **Oracle CRM On Demand** 中的 Web 服務。

附註：利用已驗證 Proxy 的網路不受支援。

使用 Word 郵件合併

您可以使用「Word 郵件合併」，將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Word 中以建立直接郵寄或大量電子郵件。在執行這項作業之前，您必須先設定「Word 郵件合併」範本。

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- 下載 **Word 郵件合併範本 (頁數 663)**
- 建立 **Word 郵件合併範本 (頁數 664)**
- 使用 **Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件 (頁數 664)**

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 關於 **Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列 (頁數 663)**

關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列

「Word 郵件合併」中包含「On Demand Integration」工具列，可用來以 Oracle CRM On Demand 資料建立郵件合併。

附註：如果您是使用 Microsoft Office 2007，可以在「增益集」頁標中找到「On Demand Integration」工具列。按一下「增益集」頁標即可顯示所有「On Demand Integration」選項。

下表說明「Word 郵件合併」的「On Demand Integration」工具列中可以使用的選項。

工具列選項	描述
1. 取得 On Demand 資料	可讓您登入 Oracle CRM On Demand 並將資料下載至 Microsoft Word。選項包括：「聯絡人」、「潛在客戶」、「客戶」、「商機」、「服務要求」和「使用已儲存的清單」。選擇「使用已儲存的清單」可讓您選取在您的電腦上儲存為清單的現有資料來源。
2. 調整收件者	這個選項可讓您從已下載資料選擇要對應的收件者。
3. 調整訊息	這個選項包含下列選項： 自動圖文集。 這個選項可讓您將預先決定的欄位插入訊息中。例如，您可以使用「自動圖文集」選項，在每一則訊息中插入一行結語。 插入 Oracle 欄位。 這個選項可讓您將 Oracle CRM On Demand 記錄的欄位插入訊息中。例如，您可以選擇將 Full_Name 插入每一則訊息的問候語中。
4. 預覽	這個選項可讓您預覽每則訊息。您可以使用箭頭，捲動通過每一則訊息。
5. 列印或傳送訊息	這個選項可讓您將資料合併到範本中然後列印、合併到其他 Word 文件中，或者合併到有個人地址的電子郵件中然後傳送出去。
6. 記錄為 On Demand 活動	這個選項可讓您在 Oracle CRM On Demand 中，將活動建立為通信的記錄。這項單一活動會與郵件的每一個收件者相關聯。所傳送的範本文字會自動插入此活動的說明中。

下載 Word 郵件合併範本

Word 郵件合併範本會在 Microsoft Word 中加入「On Demand 整合」工具列。以下程序描述如何下載該範本。

下載 Word 郵件合併範本

- 按一下 Oracle CRM On Demand 最上面的「訓練與支援」連結，然後登入 My Oracle Support。
如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入 My Oracle Support 而不需要註冊。如果您沒有 Oracle.com 帳戶，您必須註冊為新使用者。
- 在 My Oracle Support Knowledge 頁面中，按一下「下載」連結，再按一下 Oracle 的 Word 郵件合併範本下載連結。
- 依照網頁提供的指示下載範本。

建立 Word 郵件合併範本

「Word 郵件合併」工具列 (「On Demand Integration」工具列) 已附加至每個範本檔案中。下列程序說明如何使用「On Demand Integration」工具列建立「Word 郵件合併」範本。使用此工具列建立「Word 郵件合併」範本可以讓您確保 Oracle CRM On Demand 資料會支援您內嵌至範本中的個人化特性。

關於開啟 Word 郵件合併範本

若要確保「Word 郵件合併」會附加至您建立或修改的任何範本，必須每次都開啟原始範本檔案。務必要檢查標題列，確認已開啟原始範本檔案。該文件標題必須有 .dot 副檔名。

附註： 請勿按兩下檔案來開啟該檔案，因為這個動作只會根據範本檔案開啟新的 Word 文件。如果您在此模式中儲存任何變更，儲存的會是一般的 Word 文件，其中不會附加「On Demand Integration」工具列。

建立或修改 Word 郵件合併範本

- 1 以滑鼠右鍵按一下您已下載並儲存在本機的「Word 郵件合併」範本，然後選取「開啟」，就會在 Microsoft Word 中開啟該檔案。
- 2 使用「On Demand Integration」工具列和 Word 功能建立一般信函。
您可以調整收件者、插入 Oracle CRM On Demand 欄位、預覽等等。如需有關如何使用工具列建立信函的特定詳細資訊，請參閱使用 Word 郵件合併建立直接郵件或大量電子郵件 (請參閱 [使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件](#) 頁數 664)。
- 3 儲存範本之前，如下所示解除資料來源與範本之間的連結：
 - a 按一下 Microsoft Word「郵件合併」工具列上的「主文件設定」按鈕。
 - b 在「主文件類型」對話方塊中，選取「一般 Word 文件」選項按鈕。

附註： 如果看不見 Microsoft Word「郵件合併」工具列，請依序按一下 Word 功能表列中的「檢視」、「工具列」和「郵件合併」，即可存取該工具列。如果您是使用 Microsoft Office 2007，請依序按一下「信件與郵件」頁標和「啟動郵件合併」。

注意： 如果您先儲存並公佈範本，再解除與資料來源的連線，檔案將在使用時，嘗試連接本機電腦上的資料來源。
- 4 執行下列其中一項作業：
 - 如果您要儲存新範本，請依序選取「檔案」和「另存新檔」。
 - 如果您要將變更儲存至現有範本，請依序選取「檔案」和「儲存檔案」。

使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件

您可以使用「Word 郵件合併」來下載 Oracle CRM On Demand 資料，然後將它合併到 Word 文件中。下列程序會使用「聯絡人」當做範例，不過您也可以使用「潛在客戶」、「客戶」、「機會」和「服務要求」的 Oracle CRM On Demand 資料或您儲存在本機的收件者清單來建立郵件合併。

附註： 可下載的記錄數目上限是 4000。

使用 Word 郵件合併建立直接郵寄或大量電子郵件

- 1 開啟您想要用於直接郵寄的 Word 範本檔。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，依序按一下「取得 On Demand 資料」和「聯絡人」。
- 3 在「Oracle On Demand - 登入」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「登入」，即可登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「定義清單」對話方塊中，執行下列作業：
 - a 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載至 Word 的資料定義標準。
如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

- b** 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資訊選取特定欄位。最多可以選取 40 個欄位。系統將會掃描目前的範本，並且自動選取每個所需的欄位。您可以選取其他欄位來插入範本，以便進一步個人化客戶溝通。

附註： 您也應該針對傳送客戶溝通所需的資訊，選取其他欄位。例如，如果您要傳送大量電子郵件，就必須在收件者檔案中加入電子郵件地址。

- c** 按一下「確定」。

- 5** 在「儲存清單？」對話方塊中，進行下列其中一項動作：

- a** 若要在本機儲存此清單以供日後使用，請按一下「是」。在「另存新檔」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「儲存」。
- b** 如果您只打算使用此清單一次，請按一下「否」，然後按一下「確定」。選取這個選項就會自動將收件者清單儲存成使用後刪除的暫存檔。

- 6** 在「郵件合併收件者」對話方塊中，您可以執行下列作業：

- 清除核取方塊，以便從這個信函中移除收件者。
- 選取核取方塊，以便在這個信函中加入收件者。

當您完成編輯收件者的動作之後，請按一下「確定」。

附註： 您可以按一下「On Demand Integration」工具列中的「調整收件者」，以重新開啟「郵件合併收件者」對話方塊。

- 7** 您可以按一下「調整訊息」，將 Oracle CRM On Demand 欄位或自動圖文集插入 Word 文件中。如需有關「調整訊息」按鈕的詳細資訊，請參閱[使用 Word 郵件合併 \(頁數 662\)](#)。

- 8** 您可以按一下「預覽」並使用方向按鈕來逐一捲動每則訊息，以便查看這些訊息在列印或透過電子郵件傳送時所呈現的外觀。

如需「預覽」按鈕的詳細資訊，請參閱[關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列 \(頁數 663\)](#)。

- 9** 按一下「列印」或「傳送訊息」，然後進行下列其中一項動作：

- a** 若要傳送至其他 Word 文件，請選取「合併至文件」。
- b** 若要列印，請選取「合併至印表機」。
- c** 若要以大量電子郵件散發，請選取「以電子郵件轉寄」。
- d** 若要以大量傳真散發，請選取「以傳真轉寄」。

附註： 若要以大量傳真散發信函，您必須先設定 Microsoft Office。如需詳細資訊，請在 Microsoft Office 說明檔案中搜尋「傳真」。

- 10** (選擇性) 您可以按一下「記錄成 On Demand 活動」，以便建立單一 Oracle CRM On Demand 活動，而這項活動將與針對郵件合併所選取的每位聯絡人相關聯。範本的文字會自動填入活動的「說明」欄位中。在「任務」對話方塊中，完成適當的欄位，然後按一下「儲存」。

使用 Excel 報表與分析

您可以使用「Excel 報表與分析」將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Excel，以用來建立報表。本節包括下列主題：

- [關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列 \(頁數 665\)](#)
- [關於使用 Excel 報表與分析建立報表 \(頁數 666\)](#)
- [下載 Excel 報表與分析範本 \(頁數 666\)](#)
- [使用 Excel 報表與分析建立報表 \(頁數 667\)](#)

關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列

「Excel 報表與分析」提供「On Demand Integration」工具列，讓您可使用 Oracle CRM On Demand 的資料來建立報表。

附註：如果您是使用 Office 2007，可以在「增益集」頁標中找到「On Demand Integration」工具列。按一下「增益集」頁標即可顯示所有「On Demand Integration」選項。

下表說明「Excel 報表與分析」的「On Demand Integration」工具列。

工具列選項	描述
設定 On Demand 報表	這個選項可讓您登入 Oracle CRM On Demand 並將資料下載至 Excel。
重新整理 On Demand 報表	將您正在 Excel 中檢視的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。

關於使用 Excel 報表與分析建立報表

您可以使用「Excel 報表與分析」將 Oracle CRM On Demand 資料下載至 Microsoft Excel 進行操控。當您在「Excel 報表與分析」的「On Demand Integration」工具列上按一下「設定 On Demand 報表」時，便會出現「設定報表」對話方塊。您可以使用「設定報表」對話方塊，編輯現有報表、建立新報表，或移除現有報表。下表說明「設定報表」對話方塊中可用的選項。

按鈕	註解
編輯報表	按一下即可修改所選取報表中的篩選設定和欄位。
新建報表	按一下即可建立所選取記錄類型的自訂報表，您可以針對該記錄類型的每個標準和自訂欄位設定篩選標準。如需有關在清單中設定篩選標準的詳細資訊，請參閱 使用清單 (頁數 104) 。
移除報表	按一下即可從 Excel 活頁簿移除報表。
執行報表	按一下即可執行目前選取的報表。執行之後，報表會加入活頁簿成為新的工作表。
結束	按一下即可結束「設定報表」對話方塊。

下載 Excel 報表與分析範本

Excel 報表與分析範本會將 Oracle CRM On Demand 整合工具列加入至 Microsoft Excel。以下程序描述如何下載該範本。

下載 Excel 報表與分析範本

- 1 按一下 Oracle CRM On Demand 上方的「訓練與支援」連結。
- 2 按一下「支援」頁標。
- 3 按一下 My Oracle Support 登入。
- 4 按一下「登入」然後輸入您的登入憑證。
- 5 在「搜尋知識庫」欄位中，輸入 1800044.1，然後開始搜尋。
- 6 按下連結以取得「Oracle Excel 報表與分析」範本。
- 7 依照網頁提供的指示下載範本 (ZIP 檔)。
- 8 將 ZIP 檔解壓縮至本機目錄。

使用 Excel 報表與分析建立報表

本節包含下列主題：

- 執行現有的報表
- 建立新的報表

執行現有的報表

下列程序將描述如何使用 Excel 報表與分析來執行現有的報表。並提供選擇性步驟敘述如何編輯現有報表。執行報表之後，您就可以在活頁簿中使用資料。利用報表工作表所包含的資訊，您將能夠建立樞紐分析表、樞紐圖表、圖表與圖形及計算欄位。

附註： 加入樞紐分析表、樞紐圖表及圖形與圖表時，您應該在新的工作表中建立它們。否則，當您重新整理報表時，系統可能會覆寫它們。

執行現有的報表

- 1 開啟 Excel 範本檔案。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，按一下「設定 On Demand 報表」。
- 3 在「CRM On Demand - 登入」對話方塊中，填妥適當欄位後按一下「登入」，登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「設定報表」對話方塊的「選取記錄類型」下拉式清單中，選取您想要用於報表的記錄類型。選項有：
 - 客戶
 - 聯絡人
 - 機會
 - 潛在客戶
 - 服務要求
 - 解決方案
 - 家庭
 - 自訂物件 1
 - 自訂物件 2
 - 宣傳活動收件者
 - 自訂物件 1 客戶
 - 自訂物件 1 機會
 - 自訂物件 2 客戶
 - 自訂物件 2 機會

選取之記錄類型的可用報表會顯示在「可用的報表」清單中。您可以編輯現有的報表、移除現有的報表，或是建立新的報表。如需有關「設定報表」對話方塊的詳細資訊，請參閱[關於使用 Excel 報表與分析建立報表 \(頁數 666\)](#)。如需有關建立新報表的詳細資訊，請參閱本主題中的「建立新的報表」。

- 5 從「可用的報表」清單中選取現有的報表。
- 6 (選擇性) 按一下「編輯報表」，即可修改目前選取之報表隨附的篩選器設定和欄位。
 - a 在「定義報表」對話方塊的「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資料定義標準。如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。
 - b 在「欄位」頁標中，選取要下載的特定資訊欄位，然後按一下「確定」。

附註： 您最多可以選取 100 個要包含在報表中的欄位。

- 7 按一下「執行報表」。
- 要求的資料就會插入 Excel 活頁簿中，成為以報表名稱標示的新工作表。
- 8 在「設定報表」對話方塊中，按一下「結束」，即可開始在 Excel 中編輯資料。

- 9 按一下「重新整理 On Demand 報表」，將您在 Microsoft Excel 中編輯的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。

附註：按下「重新整理 On Demand 報表」後，由 Oracle CRM On Demand 提供的最新資訊將會覆寫活頁簿中的每個報表工作表。

建立新的報表

下列程序將描述如何使用 Excel 報表與分析來建立和執行新的報表。

建立新的報表

- 1 開啟您想要用來建立報表的 Excel 範本檔案。
- 2 在「On Demand Integration」工具列上，按一下「設定 On Demand 報表」。
- 3 在「CRM On Demand - 登入」對話方塊中，填妥適當欄位後按一下「登入」，登入 Oracle CRM On Demand。
- 4 在「設定報表」對話方塊的「選取記錄類型」下拉式清單中，選取您想要用於報表的記錄類型。選項包括：客戶、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求或解決方案。
選取之記錄類型的可用報表會顯示在「可用的報表」清單中。
- 5 按一下「新建報表」，即可建立您自己的查詢。

附註：建立新的報表可讓您為選取的記錄類型建立自訂報表。您可以針對該記錄類型的每個標準和自訂欄位設定篩選標準。

- 6 在「定義報表」對話方塊中，執行下列作業：
 - a 在「篩選器」頁標中，針對您想要下載的資料定義標準。
如需有關建立篩選器的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。
 - b 在「欄位」頁標中，選取要下載的特定資訊欄位，然後按一下「確定」。

附註：您最多可以選取 100 個要包含在報表中的欄位。
- 7 在「儲存報表」對話方塊的「報表名稱」欄位中，輸入這份報表的名稱供未來使用，然後按一下「儲存」。
- 8 在「設定報表」對話方塊中，選取您剛才建立的報表，然後按一下「執行報表」。
您所建立的報表就會在 Excel 中顯示成以指定之名稱標示的工作表。
- 9 加入您所需的所有報表之後，請按一下「結束」關閉「設定報表」對話方塊，然後開始使用工作表中的資料。
- 10 按一下「重新整理 On Demand 報表」，將您在 Microsoft Excel 中編輯的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。
按一下「重新整理 On Demand 報表」將會更新活頁簿中的每個報表工作表。

使用區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」根據多種記錄類型來定義聯絡人區隔。區隔是 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人清單。本節包括下列主題：

- [關於區隔精靈中的目標產生器工具列 \(頁數 668\)](#)
- [關於區隔精靈 \(頁數 669\)](#)
- [下載區隔精靈 \(頁數 669\)](#)
- [建立區隔 \(頁數 670\)](#)
- [上載區隔 \(頁數 671\)](#)
- [匯出區隔 \(頁數 672\)](#)

關於區隔精靈中的目標產生器工具列

「區隔精靈」提供「目標產生器」工具列，讓您可使用來自 Oracle CRM On Demand 的資料建立聯絡人區隔。

下表說明「區隔精靈」的「目標產生器」工具列。

工具列選項	描述
管理區隔	可讓您使用 Oracle CRM On Demand 的資料建立和更新區隔，以及將區隔匯出為 CSV 檔案。
重新整理區隔	將您正在 Microsoft Excel 中檢視的資料更新為 Oracle CRM On Demand 提供的最新資料。
上載區隔	將區隔清單從「區隔精靈」上傳至 Oracle CRM On Demand。

關於區隔精靈

您可以使用「區隔精靈」，根據 Oracle CRM On Demand 中的客戶、聯絡人、機會和服務要求欄位的組合產生聯絡人區隔 (亦即聯絡人清單)。產生的區隔將會是目標宣傳活動的多維顧客清單。

您可以建立下列區隔類型：

- **動態區隔：**動態區隔可以隨時視需要重新整理。當您重新整理動態區隔時，與區隔一起儲存的篩選將重新套用至 Oracle CRM On Demand 中的記錄，而且該區隔會更新為包含新記錄。新區隔將覆寫原有的區隔。
- **靜態區隔：**靜態區隔是以快照的形式保存。使用靜態區隔時，您也可以手動選取要包含在清單中的聯絡人。靜態區隔無法重新整理。
- **外部區隔：**外部區隔是以外部系統或來源中的資料為依據。「區隔精靈」會尋找符合外部資料清單的 Oracle CRM On Demand 記錄，並且傳回連結的聯絡人。

此外，「區隔精靈」還可讓您：

- 將區隔當成宣傳活動收件者上傳至 Oracle CRM On Demand
- 匯出區隔成為 CSV 檔案

使用區隔精靈的案例

您的行銷團隊打算在德國特地針對汽車業的主管們舉辦行銷活動，這項活動將可協助您的公司主管在本季結束前爭取到莫大的實質商機。

您可以套用下列篩選器，針對此一業務需求產生最適宜的區隔：

- 「聯絡人職稱」設定為「總裁」。
- 「客戶地點」設定為「德國」。
- 「客戶產業」設定為「汽車業」。
- 「商機銷售階段」設定為「協商商機」。
- 「收益」大於 € 1,000,000。

產生的區隔將成為 Oracle CRM On Demand 中的聯絡人清單，此清單符合您定義的所有準則。

例如，唯有連結至客戶和商機記錄且符合這些記錄類型標準 (同時具有「總裁」頭銜) 的聯絡人記錄才會納入清單中。

下載區隔精靈

「區隔精靈」提供「目標產生器」工具列，讓您可使用來自 Oracle CRM On Demand 的資料建立聯絡人區隔。下列程序說明如何下載「區隔精靈」(Excel 檔案)。

下載區隔精靈

- 1 按一下 Oracle CRM On Demand 最上面的「訓練與支援」連結，然後登入 My Oracle Support。
如果您已經有一個 Oracle.com 帳戶，您就可以登入 My Oracle Support 而不需要註冊。若您還沒有 Oracle.com 帳戶，則必須註冊為新使用者才能登入。
- 2 在「支援」頁標中，按一下「附加應用程式」。
- 3 在「附加應用程式」頁面中，按一下「區隔精靈」。
- 4 依照網頁提供的指示下載檔案。
- 5 將檔案儲存至本機目錄。

建立區隔

建立區隔時，首先要指定您想建立的區隔類型。接著設定篩選來定義區隔，並輸入區隔的名稱，然後經由 Oracle CRM On Demand 記錄產生區隔。

下列程序說明如何建立區隔。

開始之前。請確定所輸入的篩選值與您要包含在區隔中的記錄篩選值相符。如需篩選 Oracle CRM On Demand 清單的詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

附註：「區隔精靈」不支援多選式選擇清單欄位。

建立區隔

- 1 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 3 出現提示時，選取任何啟用巨集的選項。
- 4 出現提示時，請使用您的 Oracle CRM On Demand 電子郵件和密碼登入。
- 5 在「管理區隔」視窗中，按一下「新建」。
- 6 在「新建區隔」視窗中，選取區隔的類型：
 - **動態：**可讓您儲存區隔的準則，並使用 Oracle CRM On Demand 的最新資訊重新整理區隔。
 - **靜態：**讓您可初步篩選聯絡人清單，再視需要選擇要包含在區隔中的聯絡人。
 - **外部：**可讓您使用外部資料清單 (外部 CSV 檔案) 從 Oracle CRM On Demand 擷取聯絡人清單。此區隔類型使您得以根據另購或擷取自其他內部資料系統的協力廠商檔案產生區隔。
「區隔精靈」會比對 Oracle CRM On Demand 記錄與 CSV 檔案中的記錄以產生區隔。您可以指定要用來比對記錄的欄位。
- 7 (僅限「動態」或「靜態」區隔類型) 在「設定區隔篩選器」視窗中，設定各種記錄類型所要套用的篩選器。

附註：數字欄位的篩選值不可輸入千分位分隔符號，且必須使用句號 (.) 做為小數點分隔符號。例如，美元幣別欄位輸入 1000.50 代表美金一千元五角。

 - a 按一下與第一個篩選器的記錄類型相對應的頁標。
設定篩選任何記錄類型時，連結至記錄且符合這些標準的聯絡人都將包含在區隔中。
 - b 選取「欄位」、「條件」和「篩選值」，定義第一個篩選器。
 - c 重複步驟 a 和步驟 b，針對此區隔定義所有您需要的篩選器。
 - d 按一下「儲存區隔」。
- 8 (僅限「外部」區隔類型) 依照下列步驟設定區隔：
 - a 在「外部清單」視窗中，指定外部清單包含的記錄類型，以及您是否要額外套用聯絡人篩選器。
 - b 在「尋找外部清單」視窗中，選取 CSV 檔。
 - c 在「外部清單」視窗中，選取您希望「區隔精靈」使用 CSV 檔案的哪些欄位來判斷是否與 Oracle CRM On Demand 欄位相符，再將 CSV 檔案的這些欄位對應至相應的 Oracle CRM On Demand 欄位，然後按一下「儲存」。

- 9 在「儲存區隔」視窗中，輸入區隔的名稱，然後按一下「儲存」。
「區隔精靈」會產生一份聯絡人清單，其中的記錄符合您設定的所有標準。此清單將出現在以區隔名稱做為標籤的新建工作表內。

附註：「區隔精靈」產生區隔時，只會傳回您在 **Oracle CRM On Demand** 中具有存取權的記錄。

- 10 (選擇性，僅限「靜態」區隔) 在「清單成員」視窗中選取或清除聯絡人，然後按一下「儲存」。

下列程序說明如何重新整理動態區隔。

附註：重新整理動態區隔時，該區隔將遭到覆寫且無法還原。

重新整理動態區隔

- 1 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2 在「目標產生器」工具列上，按一下「重新整理區隔」。
- 3 在「重新整理動態區隔」視窗中，選取所需區隔。
- 4 按一下「重新整理」。

下列程序說明如何更新動態或靜態區隔。

更新動態或靜態區隔

- 1 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 3 選取您要更新的動態或靜態區隔。
- 4 按一下「編輯」。
- 5 執行下列其中一項作業：
 - 針對靜態區隔，在「選取區隔成員」視窗中選取或清除聯絡人。
 - 針對動態區隔，更新篩選器。
- 6 按一下「儲存」。

「區隔精靈」會使用新定義的標準產生區隔。

上載區隔

您可以將「區隔精靈」建立的區隔上載至 Oracle CRM On Demand。在您上載區隔時，Oracle CRM On Demand 會將清單中的聯絡人連結至 Oracle CRM On Demand 中的宣傳活動。這些聯絡人將出現在「宣傳活動詳細資料」頁面的「收件者」區段。

下列程序說明如何將區隔上載至 Oracle CRM On Demand。

開始之前。在 Oracle CRM On Demand 中，建立您要連結至區隔的宣傳活動。

上載區隔

- 1 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2 在「目標產生器」工具列上，按一下「上載區隔」。
- 3 在「上載區隔」視窗中：
 - a 選取您要上載的區隔。
 - b 選取針對此各區隔要進行的宣傳活動。
 - c 選取所上載各收件者的交貨狀態。

此處選取的值會出現在「宣傳活動詳細資料」頁面上「收件者」區段的「交貨狀態」資料欄。

- d** 按一下「上載」。

附註：單一宣傳活動總計可上載多達 10,000 名收件者。

匯出區隔

您可以匯出區隔成為 CSV 檔案後散發給協力廠商。下列程序說明如何匯出區隔。

匯出區隔

- 1** 開啟「區隔精靈」(Excel) 範本檔案。
- 2** 在「目標產生器」工具列上，按一下「管理區隔」。
- 3** 在「管理區隔」視窗中，選取您要匯出的區隔，再按一下「匯出」。
- 4** 將您要納入的欄位移至「選取的欄位」區域並依所需順序排列，再按一下「匯出」。
- 5** 在「另存新檔」視窗中，為檔案命名並儲存到您要的位置。

15 分析

透過「分析」頁標，您可以執行下列作業：

- 建立歷史與即時分析。
- 建立可顯示分析的儀表板。
- 存取預建分析集。

備註：若要存取「分析」頁標，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。

此外，「分析」功能提供下列特點：

- 可搜尋分析與儀表板。
- 進階功能、檢視與圖形類型以及分析條件。
- 支援在行動裝置與執行 iOS 作業系統的瀏覽器中顯示分析。

備註：「報表」與「分析」這兩個用詞的意思是相同的，在此文件中可交替使用。

如需詳細資訊，請參閱下列主題：

- [使用分析首頁 \(頁數 673\)](#)
- [使用目錄 \(頁數 674\)](#)
- [管理我的最愛 \(頁數 678\)](#)
- [建立篩選 \(頁數 681\)](#)
- [建立條件 \(頁數 682\)](#)
- [設計動作 \(頁數 683\)](#)
- [設計分析 \(頁數 689\)](#)
- [儀表板 \(頁數 937\)](#)

使用分析首頁

「分析首頁」是在目錄中使用分析與儀表板的起始點。

請按一下主題來顯示使用「分析」功能的詳細資訊：

- [開啟分析、儀表板、動作或條件 \(頁數 674\)](#)
- [使用目錄 \(頁數 674\)](#)
- [執行分析 \(頁數 675\)](#)
- [檢閱報表資料 \(頁數 675\)](#)
- [列印分析 \(頁數 675\)](#)
- [下載分析 \(頁數 676\)](#)
- [刪除分析 \(頁數 677\)](#)
- [重新命名分析 \(頁數 677\)](#)
- [管理我的最愛 \(頁數 678\)](#)
- [複製與移動分析物件 \(頁數 679\)](#)

- [將分析物件從暫存複製到生產 \(頁數 680\)](#)
- [建立篩選 \(頁數 681\)](#)
- [設計篩選 \(頁數 681\)](#)
- [建立條件 \(頁數 682\)](#)
- [設計條件 \(頁數 682\)](#)
- [設計動作 \(頁數 683\)](#)
- [建立動作 \(頁數 684\)](#)
- [在分析中設定資料夾 \(頁數 686\)](#)
- [設定使用者對共用分析資料夾的可見度 \(頁數 687\)](#)
- [關於排定要自動執行的分析與儀表板 \(頁數 689\)](#)
- [設計分析 \(頁數 689\)](#)
- [分析入門 \(頁數 697\)](#)
- [公開自訂分析 \(頁數 898\)](#)
- [建立儀表板 \(頁數 940\)](#)
- [編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)
- [建立儀表板提示 \(頁數 942\)](#)
- [使用我的儀表板 \(頁數 942\)](#)
- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於分析中記錄的可見度 \(頁數 690\)](#)
- [關於分析中的自訂會計行事曆 \(頁數 697\)](#)
- [關於分析中的限制 \(頁數 698\)](#)
- [預建儀表板 - 客戶儀表板 \(頁數 952\)](#)
- [預建儀表板 - 行銷成效儀表板 \(頁數 954\)](#)
- [預建儀表板 - 概觀儀表板 \(頁數 953\)](#)
- [預建儀表板 - 業務進程儀表板 \(頁數 953\)](#)
- [預建儀表板 - 銷售成效儀表板 \(頁數 953\)](#)
- [預建儀表板 - 服務儀表板 \(頁數 954\)](#)

開啟分析、儀表板、動作或條件

「分析」頁標提供多種方式可開啟現有分析物件 (分析、動作、儀表板等等)。方式如下：

- **開啟**功能表。下拉「開啟」功能表並從下拉式功能表中選擇。
- **最近**清單。「分析」頁標中的「最近」清單會顯示所有最近存取過的分析物件。按一下物件下方的「開啟」連結。
- **我的最愛**功能表。下拉「我的最愛」功能表來選擇您已加入「我的最愛」的分析物件。
- **目錄**功能表。下拉「目錄」功能表來存取所有分析物件。

使用目錄

您可以使用搜尋功能來尋找目錄中的物件。

從「首頁」頁標搜尋物件

- 1 在「首頁」頁標上的「搜尋」欄位中，按一下向下箭頭並選取您要搜尋的主題類型。

- 2 將您的游標置於「搜尋」欄位旁的欄位中，並輸入部分或完整物件名稱或描述。
- 3 按一下「搜尋」以開始搜尋。「目錄」頁面隨即出現，並顯示符合搜尋準則的結果。

使用「目錄」頁面的功能來提供搜尋準則。當您知道物件的名稱、位置或類型時，此搜尋方式便頗為實用。

從「目錄」搜尋物件

- 1 按一下「目錄」。
- 2 在「目錄」頁面上，按一下「搜尋」。
- 3 在「搜尋」窗格中，指定搜尋準則。請考慮下列選項：
 - **搜尋**：會顯示名稱包含您輸入之字元的所有物件與資料夾。
 - **位置**：選取要搜尋的資料夾。管理員與具有管理權限的使用者可搜尋目錄的根資料夾。
 - **類型**：選取您要搜尋的物件種類 (例如，條件或篩選器)。
- 4 按一下「搜尋」。

符合搜尋準則的資料夾或物件便會顯示在「目錄」區域中。

執行分析

雖然您可以在應用程式中的不同頁面上檢視分析，但「分析」頁標可提供所有分析的單一存取點。

執行分析

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至分析。
- 3 在要執行的分析上按一下「開啟」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [列印分析 \(頁數 675\)](#)
- [檢閱報表資料 \(頁數 675\)](#)

檢閱報表資料

報表資料會顯示於清單、表格或圖形中。在很多報表中，您都可以選取不同的類別，從不同的觀點重新組織相同的資料。例如，您可以先顯示依地區分組的客戶，然後變更選項，顯示依產業分組的相同資料。

在清單和表格中，空值會顯示成為空欄位，但是下列欄位除外：

- ID 欄位，例如客戶 ID、聯絡人 ID 和其他顯示負數值的欄位
- 記錄類型名稱欄位，例如客戶名稱、聯絡人全名、自訂物件 1 名稱和其他顯示未指定的欄位

列印分析

提示：以橫印模式進行列印可以讓分析有最佳的顯示結果。

從「目錄」列印

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 2 按一下「目錄」。
- 3 導覽整個資料夾並選取分析。

- 4 按一下圖示列中的「印表機」圖示，並選擇「可列印的 PDF」或「可列印的 HTML」。
分析便會於新的網頁瀏覽器頁標中進行列印。

從分析內部列印報表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 2 使用「首頁」頁標、「目錄」頁標或「我的最愛」清單來開啟現有分析。
- 3 下拉圖示列中的「列印」圖示，並選擇「可列印的 PDF」或「可列印的 HTML」。
分析便會於新的網頁瀏覽器頁標中進行列印。
- 4 關閉報表視窗。

下載分析

如果您的角色可存取分析，便可下載分析。

從「目錄」下載分析

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至該分析。
- 3 在分析上按一下右鍵 (或下拉「更多」功能表，視檢視類型而定)，選擇「匯出」，然後選擇下列其中一項：
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - 網頁封存 (.mht)
 - 資料 (需要進一步從下列項目選取：)
 - CSV 格式
 - Tab 鍵分隔格式
 - XML 格式
- 4 遵循螢幕指示以下載分析。

下載和開啟分析

- 1 瀏覽至分析並按一下「開啟」。
- 2 在畫面底部，按一下「匯出」，然後選擇下列其中一項：
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - 網頁封存 (.mht)
 - 資料 (需要進一步從下列項目選取：)
 - CSV 格式
 - Tab 鍵分隔格式
 - XML 格式

匯入已下載的報表

在 Excel 之中，選擇「檔案」，然後再選「開啟」，以匯入已下載的報表。如果資料出現在單一資料欄中，請選取該資料欄，然後依序選取「資料」、「資料剖析」。在某些版本的 Excel 中，您也可以在此「Windows 檔案總管」中按兩下已下載檔案的圖示，以匯入已下載的報表。

在 Microsoft Excel 中開啟下載為 CSV 模式的「分析」報表時，不會自動分隔資料。下載 CSV 模式的報表後，使用包含逗號分隔選項的 Microsoft Excel「轉換資料剖析」精靈。如需有關不同版本 Microsoft Excel 相容性的詳細資訊，請聯絡您的內部 IT 支援團隊。

在 Microsoft Excel 中分隔 CSV 檔案

執行下列程序以在 Microsoft Excel (Windows 2003 或 2007) 中分隔 CSV 檔案。

在 Microsoft Excel 中分隔 CSV 檔案

- 1 按下 CTRL-A 鍵以選取所有資料。
- 2 在「資料」頁標中，按一下「資料剖析」。
即會顯示「轉換資料剖析精靈」。
- 3 選取「分隔」，然後按「下一步」。
- 4 選取「逗號」並取消勾選所有其他核取方塊，然後按「下一步」。
- 5 選擇「一般」，然後按一下「完成」。

刪除分析

您無法刪除共用的自訂報表，除非您具有「管理自訂報表」權限。您無法刪除個人的自訂報表，除非您具有「管理個人報表」權限。

刪除您建立的報表

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至該分析。
- 3 若要刪除分析，請按一下右鍵或下拉其「更多」功能表 (視檢視類型而定)，並選擇「刪除」。
- 4 於提示時，按一下「確定」以確認您要刪除分析。

重新命名分析

您無法重新命名共用的自訂報表，除非您具有「管理自訂報表」權限。您無法重新命名個人的自訂報表，除非您具有「管理個人報表」權限。

重新命名您已建立的分析

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至該分析。
- 3 若要重新命名分析，請按一下右鍵或下拉其「更多」功能表 (視檢視類型而定)，並選擇「重新命名」。
- 4 於提示時，輸入分析的新名稱。
- 5 若要保留對原始分析名稱的參考 (如儀表板)，請選取「選取保留此項目舊名稱的參考」。
- 6 按一下「確定」。

管理我的最愛

您可以使用「我的最愛」功能來將定期檢視或要於其他時間再次檢視的目錄物件加入書籤。將物件標示為我的最愛後，您可以使用「管理我的最愛」對話方塊，藉由建立類別並將我的最愛重新排列成您認為最直覺的順序，來整理我的最愛。您可以按一下「我的最愛」來存取已標示為我的最愛的物件清單，以及您建立的任何類別。

您可以透過多種方式來將物件加入「我的最愛」清單。您可以將定期檢視或要於再次檢視的目錄物件加入書籤作為我的最愛。例如，您可能會定期檢視目錄中的「忠誠客戶」分析。便可將該分析標示為我的最愛。將物件加入「我的最愛」清單後，物件的圖示會更新為包含一個金色星形。

使用「目錄」頁面來將物件加入「我的最愛」清單：

- 1 移至「目錄」頁面並瀏覽找出您要加入「我的最愛」清單的物件。
- 2 在物件上按一下右鍵並選擇「新增至我的最愛」。物件便會加入「我的最愛」清單，而物件的圖示上會新增一個星形圖示。

檢視或編輯物件時，將物件加入「我的最愛」清單：

- 1 開啟或編輯物件。
- 2 將指標移至「我的最愛」上並按一下「新增至我的最愛」。物件便會加入「我的最愛」清單。

存取我的最愛物件

將物件標記為我的最愛後，您可以使用「我的最愛」功能表來顯示我的最愛清單，並瀏覽和選取我的最愛物件。

存取我的最愛物件

- 1 將指標移至「我的最愛」功能表上。您標示為我的最愛的物件清單即會顯示。
- 2 捲動瀏覽整個物件與類別清單，並按一下物件來將其選取。

整理我的最愛

您可以使用這些任務來整理「我的最愛」清單上的項目。

建立「我的最愛」類別：

- 1 在「分析」頁標中，按一下「我的最愛」，然後選擇「管理我的最愛」。「管理我的最愛」對話方塊即會顯示。
- 2 在「類別樹狀結構」或「選取類別」區域中，瀏覽並選取您要加入新類別的位置。
- 3 按一下工具列上的「新建類別」。「新建類別」對話方塊即會顯示。
- 4 為類別輸入唯一的名稱並按一下「確定」。新類別即會顯示。

重新排列我的最愛物件：

- 1 在「分析」頁標中，按一下「我的最愛」，然後選擇「管理我的最愛」。「管理我的最愛」對話方塊即會顯示。
- 2 在「類別樹狀結構」或「選取類別」區域中，瀏覽至您要重新排列類別或物件的位置。您可以執行下列動作來重新排列我的最愛。
 - 選取物件或類別，並按一下移動按鈕以在「我的最愛」清單中向上或向下移動物件。
 - 將物件拖放至類別中。將類別拖放至其他類別中來建立巢狀類別。
 - 從一個位置複製物件或類別，並將它們貼至其他位置。
 - 重新命名類別。

- 依遞增或遞減的字母順序來排序選取的類別或類別中的物件。

3 按一下「確定」。已重新排列的物件與類別會儲存並顯示在「我的最愛」清單中。

從我的最愛中移除物件

您可以從「我的最愛」清單中移除項目。您可以將不再需要定期存取的物件從「我的最愛」清單中移除。例如，如果您不再需要定期存取前一年度的「忠誠客戶」分析，便可將其從「我的最愛」清單中移除。將物件從「我的最愛」清單中移除後，物件的圖示會從帶有一個金色星形變成物件的標準圖示。

使用「目錄」頁面來將物件從「我的最愛」清單中移除：

- 1 移至「目錄」頁面並瀏覽找出您要從「我的最愛」清單中移除的物件。
- 2 在物件上按一下右鍵，然後選擇「從我的最愛中移除」。物件便會從「我的最愛」清單中移除。

檢視或編輯物件時，將物件從「我的最愛」清單中移除：

- 1 在其指定的檢視器或編輯器中開啟或編輯物件。
- 2 將指標移至「我的最愛」功能表上。您標示為我的最愛的物件清單即會顯示。
- 3 按一下「從我的最愛中移除」。物件便會從「我的最愛」清單中移除。

使用「管理我的最愛」對話方塊來將物件從「我的最愛」清單中移除：

- 1 將指標移至「我的最愛」功能表上。您標示為我的最愛的物件清單即會顯示。
- 2 按一下「管理我的最愛」。「管理我的最愛」對話方塊即會顯示。
- 3 瀏覽並選取您要移除的物件。
- 4 按一下「刪除」。
- 5 按一下「確定」。物件便會從清單中移除。

複製與移動分析物件

您可以透過兩種方式從一個資料夾複製分析物件，並將它們移動至另一個資料夾：

- 編輯物件，然後使用「另存新檔」來將物件儲存至另一個資料夾。
備註：當您想要將物件從「我的資料夾」複製到共用資料夾時，請使用此方式。
- 在「分析」的「目錄」頁面中使用「複製/貼上」功能。

下列程序說明如何複製分析物件。

將物件複製到其他資料夾

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 2 按一下「目錄」。
- 3 在「目錄」頁面中，瀏覽到要複製的物件。
- 4 按一下「目錄」頁面圖示列中的複製圖示，或存取物件的「更多」功能表 (在物件上按一下滑鼠右鍵或下拉「更多」功能表，視所選目錄的清單檢視類型而定) 來複製物件，然後選擇「複製」。
- 5 瀏覽至目標資料夾。
- 6 按一下「目錄」頁面圖示列中的「貼上」圖示。

下列程序說明如何將物件從一個資料夾移至另一個資料夾。

將物件移動到其他資料夾

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 2 按一下「目錄」。
- 3 在「資料夾」窗格中，以樹狀結構檢視來顯示資料夾。如有需要，按一下「資料夾」窗格上方的樹狀結構檢視圖示。
- 4 瀏覽資料夾，直到要移動的物件出現在右側窗格中。
- 5 將該物件拖至目標資料夾。
物件的名稱不再出現於右側窗格中，現在則會出現在目標資料夾下。

將分析物件從暫存複製到生產

您可以將分析物件 (條件以外的所有物件類型) 與包含分析物件的資料夾從暫存環境複製到生產環境。請留意，此功能不會將分析物件從 Oracle CRM On Demand 的一個版本複製到另一個版本，因此您的暫存環境與生產環境皆必須使用相同版本的 Oracle CRM On Demand。

複製方式是將分析物件或資料夾封存到暫存環境中，然後在生產環境中解除封存。下列程序說明如何進行封存與解除封存的步驟。

在暫存環境中封存分析物件或資料夾

- 1 登入您的暫存環境。
- 2 按一下「分析」頁標。
- 3 按一下「目錄」。
- 4 導覽至要複製的分析物件或資料夾。
- 5 在資料夾或分析物件的名稱下方，按一下右鍵 (或下拉「更多」功能表，視檢視類型而定)，並選擇「封存」。
「封存」對話方塊便會開啟。
- 6 按一下「確定」。
「正在開啟 報表名稱.Catalog」對話方塊便會開啟。
- 7 確定已選取「儲存檔案」並按一下「確定」。
檔案瀏覽器對話方塊便會開啟。
- 8 導覽至您電腦上的資料夾並按一下「儲存」。
所有對話框方塊會關閉，而封存檔 (.Catalog) 現在則會儲存在您的電腦上。
- 9 登出您的暫存環境。

在生產環境中將封存檔解除封存

- 1 登入您的生產環境。
- 2 按一下「分析」頁標。
- 3 按一下「目錄」。
- 4 導覽至目標資料夾以在其中保留解除封存的物件或資料夾。
- 5 在目標資料夾下方，按一下右鍵 (或下拉「更多」功能表，視檢視類型而定)，並選擇「解除封存」。
「解除封存」對話方塊便會開啟。
- 6 按一下「瀏覽」並導覽至您在前一個程序於電腦上所儲存的封存檔 (.Catalog)，然後按一下「開啟」。
- 7 在「取代」下拉式功能表中，從下列項目中進行選擇：
 - **全部**：將封存檔中的所有可能檔案貼至目標資料夾中。
 - **舊檔**：貼上封存檔中的所有可能檔案，但不會覆寫任何現有檔案，除非它們比來源還舊。
 - **無**。(預設) 貼上封存檔中的所有可能檔案，但不會覆寫目標資料夾中的任何現有檔案。
- 8 按一下「確定」。

分析物件或資料夾現在便會從暫存複製到生產。

備註：檔案大小限制為 20 MB。

請留意，如果解除封存的物件有參考您在「暫存」中建立 (且未在「生產」中重新建立) 的自訂物件或自訂欄位，則解除封存的物件可能不會像在暫存環境中那樣運作。此外，如果您解除封存的物件有參考生產環境中還不存在的其他分析物件，這些物件則可能不會如預期般運作。

解除封存的物件或資料夾將會從目標資料夾繼承可見度規則 (若有的話)。

建立篩選

您可以建立特定名稱的篩選器，以便於多個分析與儀表板中重複使用。透過建立可重複使用的特定名稱篩選器，可以讓您與其他人設計的分析與儀表板更為一致且更易於建立。

建立特定名稱篩選器

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 下拉「新增」功能表並選擇「篩選器」。
- 3 在「選取主題區域」對話方塊中，按一下主題區域。

如需有關設計篩選器的資訊，請參閱設計篩選器 (請參閱 [設計篩選](#) 頁數 681)。

設計篩選

您可以建立特定名稱的篩選器，以便於多個分析與儀表板中重複使用。透過建立可重複使用的特定名稱篩選器，可以讓您與其他人設計的分析與儀表板更為一致且更易於建立。

建立特定名稱篩選器：

- 1 從「分析首頁」頁面中，下拉「新增」功能表並選擇「篩選器」。
- 2 在「選取主題區域」對話方塊中，選擇您要為其建立篩選器的主題區域。
- 3 從「篩選器」編輯器的「主題區域」窗格中，按兩下您要為其建立篩選器的資料欄。
- 4 在「新增篩選器」對話方塊的「運算子」欄位中，選擇篩選器的運算子。您可選擇的運算子清單會依據您選取的資料欄類型進行植入。
- 5 在「值」欄位中，指定套用篩選器或條件時，要使用的一或多個值。您可以：
 - 輸入值 (使用分號來分隔值)。
 - 從清單或行事曆中選取值。
- 6 若要搜尋特定值，請按一下清單方塊中的「搜尋」。「選取值」對話方塊即會顯示，您便可在其中搜尋與選取值。
- 7 按一下「新增更多選項」按鈕來新增 SQL 運算式、階段作業變數、儲存機制變數或展示變數至篩選器中。請注意，若您使用 SQL 運算式或變數來設定篩選器的值，請將「值」欄位留空。
- 8 選取「保護篩選器」方塊來保護篩選器的值，以免遭相符提示的值覆寫或當使用者瀏覽至分析內的其他報表時加以覆寫。當您從一份報表瀏覽至分析內的另一份報表時，在第一份報表中所指定的任何提示值皆可移轉至第二份報表。
- 9 若要將篩選器轉換為 SQL 陳述式，請選取「將此篩選轉換為 SQL」方塊。
「進階 SQL 篩選器」對話方塊即會顯示。

備註：此為單向轉換。選取「將此篩選轉換為 SQL」方塊後，便無法在「編輯篩選器」對話方塊中檢視與編輯該篩選器。

將篩選器轉換為 SQL 陳述式後，您只能在「進階 SQL 篩選器」對話方塊中，以 SQL 陳述式的格式來檢視與編輯篩選器項目。

- 10 完成指定篩選器準則後，按一下「確定」。
- 11 按一下「儲存」。
- 12 在「另存新檔」對話方塊中，瀏覽至要儲存該篩選器的資料夾，填入「名稱」(最多 512 個字元) 與「描述」欄位 (選擇性)，然後按一下「確定」。

建立條件

條件是會依據分析的評估結果傳回單一布林值的物件。

建立條件

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 下拉「新增」功能表並選擇「條件」。
- 3 在「新增條件」對話方塊中，完成下列欄位：
 - a 若為「根據下列項目建立條件」，下拉功能表並選擇條件所要依據的物件類型分析。
 - b 按一下「瀏覽」並瀏覽至所選類型的特定物件，然後按一下「確定」。
 - c 視您選取的物件類型與特定項目而定，提示的物件中可能會有篩選器 (表示在顯示物件時，您可以選擇值來改變顯示的內容)。這些提示具有互動性，因此您可以依據選取的內容來調整輸出。然而，條件無法透過互動方式進行選取，因此您必須為每個此類參數按一下「編輯」(鉛筆圖示)，並選擇一個運算子與值。例如，選擇小於運算子並選擇一個值。
 - d 若為條件為真，如果資料列計數，請選擇運算子與值。
- 4 (選擇性) 若要測試條件，請按一下「測試」。

當條件執行時，「分析」會使用參數 (若有的話) 與條件為真，如果資料列計數測試來評估物件，以判斷條件的真或偽值。條件只會傳回真或偽的值。

如需有關條件的詳細資訊，請參閱[設計條件](#) (頁數 682)。

設計條件

條件是會依據分析的評估結果傳回單一布林值 (真或偽) 的物件。如果分析傳回任何資料列，則條件便為真。如果分析未傳回任何資料列，則條件便為偽。

例如，條件可能會評估分析的結果是否會傳回大於 0 的資料列數：

- 如果分析至少傳回一筆資料列，則條件會評估為真。
- 如果分析並未傳回任何資料列，則條件會評估為偽。

您可以使用條件來判斷下列情況：

- 動作連結 (按一下執行動作後) 是否會顯示在儀表板頁面中。
- 區段與其內容是否會顯示在儀表板頁面中

您也可以使用不同種類的條件來判斷分析中是否啟用動作連結。

關於特定名稱條件

特定名稱條件是由您定義且在展示目錄中依名稱加以儲存的條件，以便在儀表板頁面中重複使用。當您從「新建」功能表建立條件時，可選取「分析與互動式報表」下的「條件」，來建立特定名稱的條件。

關於內嵌條件

內嵌條件是由您於使用點定義且不會在目錄中依名稱加以儲存的條件。相反地，它會儲存為儀表板頁面的一部分。當含有內嵌條件的儀表板頁面遭刪除時，也會自動刪除該內嵌條件。這可以簡化對有意義之條件的目錄管理。

您可以於下列情況下建立內嵌條件：

- 將動作連結新增至儀表板頁面中，並指定動作連結要依條件顯示。
- 將區段新增至儀表板頁面中，並指定區段要依條件顯示。

建立特定名稱條件

您可以建立特定名稱的條件，以便於儀表板頁面中重複使用。

建立特定名稱條件

- 1 在「分析」頁標中，下拉「新增」功能表並選擇「條件」。
- 2 在「新增條件」對話方塊中，完成下列欄位：
 - a 在「根據下列項目建立條件」方塊中，選取分析所要依據的條件。
 - b 視需要編輯任何提示的篩選器。

備註：如果您為任何提示的篩選器指定值，則這些值無法於使用時覆寫。

- c 指定評估準則，如下所示：
 - 在條件「條件為真，如果資料列計數」區域中：
 - 在「運算子」方塊中，選取要套用到資料列數的運算子。
 - 在一或多個「資料列數」方塊中，指定要評估的資料列數。
- d (選擇性) 按一下「測試」來測試條件。

備註：若條件是依據私人的分析，您無法將其儲存於「/共用資料夾」的資料夾中。

- 3 按一下「儲存」
- 4 在「另存新檔」對話方塊中，瀏覽至要儲存該條件的資料夾，填入「名稱」(最多 512 個字元) 與「描述」欄位 (選擇性)，然後按一下「確定」。

設計動作

動作可讓資料與計算具有互動性。動作提供瀏覽至相關內容或網頁的功能

您可以在分析與儀表板頁面中包含動作。可於下列情況下執行動作：

- 直接由使用者執行，其按一下內嵌於下列位置的動作連結：
 - 特定檢視中 (如圖形) 資料欄標題、資料欄值及階層層次值的分析，以及表格與樞紐分析表內的總計與彙總。
 - 儀表板頁面
- 直接從首頁或從「目錄」頁面

例如，銷售主管想要與銷售額低於特定臨界值的任何地區銷售經理見面。您可以將動作物件內嵌到銷售主管的儀表板中，以便銷售經理按一下連結即可排定此類會議。

關於動作連結與動作連結功能表

動作連結與動作連結功能表可為資料的呈現提供互動性。動作連結是您已內嵌到分析或儀表板頁面之動作的連結，按一下後便會執行相關的動作。

在分析中，多個動作連結會顯示在清單中。在儀表板頁面上，您可以新增獨立連結的動作連結，或者將多個動作連結彙整到動作連結功能表上。透過動作連結功能表，使用者可以依據他們從資料中所取得的業務洞察，從動作連結清單中選取要執行的適當動作。

此外，您可以視資料而定，有條件地顯示每個動作連結。此強大的功能可讓您設定內容關聯的功能表，根據顯示的資料來為使用者提供適當的後續步驟。

您新增至分析的動作連結會於下列檢視中對使用者顯示：

- 漏斗圖
- 量表
- 圖形
- 地圖檢視
- 績效區塊
- 樞紐分析表
- 表格
- 格狀圖
- 樹狀圖

備註：動作連結不會被納入匯出的格式中，例如：Excel 與 PDF。

如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- [建立動作 \(頁數 684\)](#)
- [設定動作選項 \(頁數 684\)](#)
- [選取動作的內容 \(頁數 685\)](#)

建立動作

您可以建立特定名稱的動作，供內容設計師新增至分析與儀表板頁面中。

建立特定名稱動作

- 1 在「分析」頁標中，下拉「新增」功能表並於「行動智慧」下選擇「動作」。
- 2 在「瀏覽」提示中選取下列任一項目：
 - 瀏覽至 BI 內容 (建立動作來瀏覽至某個分析或儀表板頁面)
 - 瀏覽至網頁 (建立動作來瀏覽至某個 URL)
- 3 在「新增動作」彈出式視窗中，按一下「儲存動作」。
- 4 在「儲存動作」對話方塊中，選取資料夾，填入「名稱」(最多 512 個字元) 與「描述」欄位，然後按一下「確定」。

如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- [設計動作 \(頁數 683\)](#)
- [設定動作選項 \(頁數 684\)](#)
- [選取動作的內容 \(頁數 685\)](#)

設定動作選項

您必須為建立的每個動作指定設定值。當您執行下列任一任務時，可於「建立新動作」對話方塊中指定新動作的設定值：

- 建立特定名稱動作
- 將動作新增至分析
- 關於將動作新增至儀表板頁面

設定動作選項

- 1 按一下「建立新動作」連結，然後選取要建立的動作類型。
- 2 視您要建立或編輯的動作類型而定，依下表所述來執行其中一項作業：

動作類型	執行作業
瀏覽至 BI 內容	選取要瀏覽的 Oracle BI 內容。
瀏覽至網頁	在 URL 欄位中，輸入網頁的 URL。 提示：您可以反白選取瀏覽器中的 URL 並將其複製和貼至 URL 欄位。

- 3 (「瀏覽至網頁」動作選用) 若要定義動作的參數，按一下「定義參數」來顯示「定義參數」清單。
 - a 若要新增參數，請按一下「新增參數」按鈕。新參數資料列便會加入「定義參數」清單。(請注意，部分動作類型不適用「新增參數」按鈕。)
 - b 指定每個參數的資料欄位：
 - 在「名稱」資料欄中，如果您正在建立新參數，則輸入參數名稱。請使用在動作內唯一的名稱。
 - 在「提示」資料欄中，如果您要讓使用者提供參數值，則輸入要對使用者顯示的提示。
 - 在「值」資料欄中，若要提供參數值，則輸入或選取值。如果您要讓使用者指定該值，請將此欄位保持原樣。
 - 在「固定」資料欄中，指定是否要允許使用者查看但不設定參數。部分動作類型不適用此資料欄。
 - 在「隱藏」資料欄中，指定是否要對使用者隱藏參數。部分動作類型不適用此資料欄。
 - 在「選擇性」資料欄中，指定參數在執行動作前是否需要一個值。
 - 4 (選擇性) 自訂動作執行時要對使用者顯示的資訊：
 - a 按一下「選項」來顯示「動作選項」對話方塊。
 - b 指定您要的自訂內容。
 - c 按一下「確定」。

只有在動作適合對使用者顯示資訊時，才適用此功能。
 - 5 按一下「確定」。
- 如果您正在建立特定名稱的動作，則會顯示對話方塊，您可在其中指定儲存動作的資訊。

如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- [設計動作 \(頁數 683\)](#)
- [建立動作 \(頁數 684\)](#)
- [選取動作的內容 \(頁數 685\)](#)

選取動作的內容

您可以建立特定名稱的動作，供內容設計師新增至分析與儀表板頁面中。

建立動作

- 1 在「分析」頁標中，下拉「新增」功能表並於「行動智慧」下選擇「動作」。
- 2 在「瀏覽」提示中，選擇「瀏覽至 BI 內容 (建立動作來瀏覽至某個分析或儀表板頁面)」。
「選取動作的內容」對話方塊即會顯示。
- 3 選取此動作要使用的分析，然後按一下「完成」。
- 4 在「新增動作」彈出式視窗中，按一下「儲存動作」。
- 5 在「儲存動作」對話方塊中，選取資料夾，填入「名稱」(最多 512 個字元) 與「描述」欄位，然後按一下「確定」。

如需詳細資訊，請參閱下列說明：

- [設計動作 \(頁數 683\)](#)
- [建立動作 \(頁數 684\)](#)
- [設定動作選項 \(頁數 684\)](#)

在分析中設定資料夾

您可以設定資料夾，並限制使用者對這些資料夾的可見度。之後，只有被授予特定資料夾可見度的使用者，才能在自己的「報表首頁」看到這些資料夾中儲存的報表，或查看目錄中的資料夾。

您也可以設定「儀表板」資料夾內的資料夾。之後，只有被授予「儀表板」資料夾內特定資料夾可見度的使用者，才能在目錄中查看這些資料夾。

如需設定「儀表板」資料夾內的資料夾可見度，您需要「管理儀表板」權限與「管理角色與存取權」權限。如需設定所有其他資料夾可見度，您需要「管理自訂報表」權限與「管理角色與存取權」權限。

設定資料夾包含下列一般步驟：

- 1 建立資料夾與子資料夾。
- 2 指定使用者對資料夾的可見度。
如需有關設定使用者可見度的詳細資訊，請參閱[設定使用者對共用分析資料夾的可見度 \(頁數 687\)](#)。
- 3 以分析物件填入資料夾。

若要建立資料夾，請執行下列操作：

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁上，按一下「目錄」。
- 3 在「目錄」頁面中，按一下「新建」圖示，然後選擇「資料夾」。
- 4 輸入資料夾名稱，並按一下「確定」。

備註：資料夾名稱限制為 255 個以下字元。您無法為名稱超過 255 個字元的共用資料夾設定可見度。

如需詳細資訊，請參閱[設定使用者對共用分析資料夾的可見度 \(頁數 687\)](#)。

資料夾路徑名稱限制

每個物件的路徑都有最大字元限制，不過該限制會根據例項而有所不同，因此指定限制並不實際。若要避免因最大字元限制導致的問題，請遵循下列準則：

- 物件名稱越短越好
- 資料夾名稱越短越好
- 避免使用層層套疊的巢狀資料夾。

重新命名資料夾

- 1 在「目錄」頁面中，在右窗格的資料夾上按一下滑鼠右鍵，然後從內容功能表選擇「重新命名」。
- 2 輸入新名稱。
- 3 (建議使用) 選取「選取保留此項目舊名稱的參考」。
- 4 按一下「確定」。

刪除資料夾

- 在「目錄」頁面中，在右窗格的資料夾上按一下滑鼠右鍵，然後從內容功能表選擇「刪除」。

以分析物件填入資料夾

■ 執行下列其中一項作業：

- 建立物件，並將物件儲存在該資料夾中。
- 將現有的已儲存物件從某資料夾複製或移動至另一個資料夾。

如需複製與移動物件的詳細資訊，請參閱[複製與移動分析物件 \(頁數 679\)](#)。

設定使用者對共用分析資料夾的可見度

根據預設，所有使用者角色都可閱覽每個共用資料夾。您可以透過手動將特定角色連結至個別資料夾，覆寫此預設值。不過，如果您手動將使用者角色連結至資料夾，**Oracle CRM On Demand** 就會撤銷所有其他使用者角色（「管理員」角色除外）對該資料夾的可見度。您必須繼續手動連結應該能夠閱覽資料夾的每個角色。請留意，如果您移除所有手動連結的角色，並不會回到預設的可見度設定。移除所有連結的角色會讓資料夾無法供任何人存取，您必須手動將所有角色連結至該資料夾來授予存取權。

備註：若要指定「已移轉之公司範圍內的共享資料夾」的可見度，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共享資料夾」的權限。

如果您將某個角色連結至含有子資料夾的資料夾，該角色也會連結至其所有子資料夾。若要變更這項行為，請瀏覽至子資料夾，然後進行任何所需的變更。在每個資料夾中，指派給您使用者角色的存取層次，用以控制您在該資料夾的權限。存取層次權限如下：

- **讀取。**（預設）您可以在資料夾中開啟並顯示物件。
- **變更/刪除。**您可在資料夾中顯示、編輯及刪除物件，也可在目前的資料夾中建立新資料夾，及重新命名子資料夾。但您不得重新命名使用此存取層次的目前資料夾。

您的存取層次也控制了「管理物件」、「開啟物件」及「儲存物件」動作，如下列表格所示。

動作	描述
管理物件	■ 讀取。您只可以顯示內容。您無法啟用任何動作。 ■ 變更/刪除。您可以建立新資料夾以及複製、刪除、移動並重新命名物件。
開啟物件	此動作只會顯示非空的資料夾，而您的使用者角色擁有該資料夾的「讀取或變更/刪除」存取層次。
儲存物件	只有您的使用者角色擁有這些資料夾的「變更/刪除」存取層次時，您才可以儲存物件。

「管理員」角色一律擁有所有資料夾的可見度。因此，您無法手動將「管理員」角色連結至資料夾，或從資料夾中移除此角色。透過複製「管理員」角色所建立的任何自訂角色都一律會繼承所有資料夾的相同可見度，不論您手動將該角色連結至資料夾或與資料夾取消連結都一樣。

下列權限會影響「管理共用資料夾的可見度」頁面中顯示的內容：

- 管理儀表板
- 管理角色與存取權
- 管理自訂報表

下表說明依據您權限於「管理儀表板可見度」頁面上所顯示的內容。

管理角色與存取權	管理儀表板	管理自訂報表	「管理儀表板可見度」頁面的內容
是	是	否	顯示「儀表板」資料夾
是	否	是	顯示所有資料夾但主要「儀表板」資料夾除外

是	是	是	顯示「儀表板」資料夾與目錄中的其他資料夾

「管理自訂報表」分析權限可讓使用者角色在任何報表資料夾中建立與儲存自訂報表不論個人使用者是否具有資料夾的查看存取權。

「管理儀表板」分析權限可讓使用者角色在「儀表板」資料夾內任何資料夾中建立與儲存自訂儀表板，不論個人使用者是否具有資料夾的查看存取權。

指定共用資料夾的可見度

- 按一下「分析」頁標。
- 按一下「管理」窗格中的資料夾。「資料夾清單」頁面會顯示「共用自訂分析」上層資料夾的所有子資料夾。
備註：所有使用者都擁有「共用自訂報表分析」根資料夾的可見度。
- 選取資料夾，如下所示：
 - 如果您想要設定可見度的資料夾是最上層資料夾，請按一下資料夾名稱。
 - 如果您想要設定可見度的資料夾是子資料夾，請按一下上層資料夾的「子資料夾」連結直到您到達適當的資料夾，然後按一下資料夾名稱。
- 提供資料夾可見度給特定角色：
 - 在「資料夾詳細資料」頁面中，按一下「新增角色」。
 - 按一下每個角色欄位旁的「選取」，即可連結使用者角色。
 - 按一下「儲存」。所有選取的角色皆會被指定「讀取」存取層次。
畫面上會出現「資料夾詳細資料」頁面，並在「相關角色」頁標中顯示所有選取的角色。
 - 若要將角色的存取層次從「讀取」變更為「變更/刪除」，請按一下角色旁的「編輯」。
 - 「編輯角色存取權」頁面即會顯示。
 - 在「存取層次」下拉式功能表中，選擇「讀取」或「變更/刪除」。
 - 按一下「儲存」。
- 移除先前已提供資料夾可見度的角色：
 - 在「資料夾詳細資料」頁面中，下拉記錄層次功能表 (三角形圖示)。
 - 按一下「移除」。
- 編輯先前已提供資料夾可見度的角色的存取層次：
 - 在「資料夾詳細資料」頁面中，按一下要變更之角色旁的「編輯」。
 - 在「編輯角色存取權」頁面中，修改存取層次。
 - 按一下「儲存」。

提示：當您為子資料夾設定可見度時，可以按一下「上層資料夾」欄位中的資料夾名稱，以返回上層資料夾的「資料夾詳細資料」頁面。

共用私人報表

只有 Oracle CRM On Demand 階段作業使用者才會具有私人報表資料夾的可見度。「我的分析」資料夾包含使用者所建立並儲存為私人的報表。擁有「管理自訂報表」權限的使用者可以將「私人」報表儲存在「公司範圍內的共享資料夾」中，藉以與其他人共用這些報表。

共享私人報告

- 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 在首頁上，找出並開啟分析。

- 3 分析開啟後，按一下「編輯」。
- 4 按一下右上角的「另存新檔」圖示。
- 5 在「另存新檔」對話方塊中，於「共用資料夾」資料夾內選取目標資料夾 (例如「公司範圍內的共享資料夾」)，然後按一下「確定」。

關於共用和隱藏預建的報表

預建的報表會與所有公司使用者共用。

「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限會控制是否要將共用的預建分析公開給特定角色的使用者。如果某個使用者角色啟用了「存取分析報表 - 檢視預建的分析」，所有共用的預建分析就會顯示在其「分析」頁標上。如果使用者角色沒有啟用此權限，系統就會隱藏所有預建的分析。

若要隱藏特定的共用預建報表並顯示其他報表，請取消選取「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限。這樣就會隱藏所有共用的預建報表。然後，若要共用特定的預建報表，請移至「分析」、開啟您要共用的報表，然後將它儲存在「公司範圍內的共享資料夾」的共用資料夾中。您可以視需要設定共用資料夾的可見度。

備註：「存取分析報表 - 檢視預建的分析」權限會決定您是否擁有預建報表的存取權。如果您並未啟用此權限，則不論是從何處存取報表，例如「分析」頁標、首頁、儀表板、Web Applet 或 Web 頁標，報表都不會顯示，而且您可能會收到錯誤訊息。

關於排定要自動執行的分析與儀表板

管理員可設定 Oracle CRM On Demand 以指定間隔執行下列任務：

- 代表一或多個指定使用者執行「分析」物件。「分析」物件可以是分析、儀表板或儀表板頁面。
- 將為使用者產生的結果以電子郵件附件形式傳送給該使用者。

指定使用者的存取權限將決定為使用者產生的結果。

管理員可為「分析」記錄類型建立排定事件，設定 Oracle CRM On Demand 執行這些任務。如需詳細資訊，請參閱 [建立分析的排定事件 \(頁數 1301\)](#)。

內嵌分析物件時的考量

Oracle CRM On Demand 不支援使用來自 Oracle CRM On Demand 應用程式或外部內嵌 URL 的直接「分析 URL」參考。請勿在自訂 Web 頁標、Web Applet 或 Web 連結中使用此 URL 參考來內嵌「分析」內容，因為這些自訂在升級後可能無法運作。您無法使用直接「分析 URL」來要求支援所遭遇的問題。僅支援 Oracle CRM On Demand 應用程式內發生的問題。

請改為使用自訂「首頁」報表、「報表」與「儀表板」類型的 Web Applet、「報表」與「儀表板」類型的 Web 頁標，以及「報表」與「儀表板」類型的 Web 連結，在 Oracle CRM On Demand 中內嵌分析物件。如需詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中內嵌報表與儀表板 (請參閱 [關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板](#) 頁數 1065)。

設計分析

如果您的角色具有「管理個人報表」權限或「管理自訂報表」權限，您就可以設計並建立分析。如需詳細資訊，請參閱 [分析入門 \(頁數 697\)](#)。

如果您的角色具有「管理自訂報表」權限，您也可以公開自訂報表。如需詳細資訊，請參閱 [公開自訂分析 \(頁數 898\)](#)。

相關主題

如需有關管理分析的其他資訊，請參閱下列主題：

- [在分析中設定資料夾 \(頁數 686\)](#)

- 設定使用者對共用分析資料夾的可見度 (頁數 687)
- 檢閱報表資料 (頁數 675)
- 列印分析 (頁數 675)
- 執行分析 (頁數 675)
- 下載分析 (頁數 676)
- 刪除分析 (頁數 677)
- 重新命名分析 (頁數 677)
- 複製與移動分析物件 (頁數 679)

關於分析中記錄的可見度

「分析」中的某些設定值會控制可見度。它們的套用順序如下：

- 1 「存取分析中的所有資料」設定 (角色權限中)
- 2 「呈報主題區域」設定 (使用者資料檔中)
- 3 「歷史主題區域」設定 (使用者資料檔中)
- 4 工作簿與工作簿選取器
- 5 使用者委派
- 6 「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定 (在公司和使用者資料檔中)

使用這些設定值的公司管理員可控制所產生報表上顯示的記錄。例如，經理可顯示經理本身擁有的機會，以及所管理員工的機會，但是業務代表的設定值會將機會限制為僅有屬於銷售代表的機會。

存取分析中的所有資料設定

所屬角色設定中具備「存取分析中的所有資料」權限的使用者，可充分檢視整個組織中的所有資訊，包含標示為「私人」的記錄。通常會授予公司管理員。此權限凌駕任何「分析可見度」設定，

如果使用者角色沒有「存取分析中的所有資料」權限，則在公司或使用者資料檔中指定的「分析可見度」設定會決定使用者可在報表中顯示的資料。

呈報主題區域設定

此設定通常用於組織中非公司管理員的所有使用者。公司與使用者資料檔均可使用此設定。如果未在使用者資料檔上定義此設定，則會套用公司資料檔設定。此設定有以下值：

- **供管理者閱覽**。可讓您顯示您所擁有的資料，以及您下屬直接擁有的所有資料，包含標示為「私人」的記錄
- **供團隊閱覽**。可讓您顯示您擁有的資料，以及透過客戶、機會團隊及群組指派與您共用的所有資料

歷史主題區域設定

此設定通常用於組織中非公司管理員的所有使用者。公司與使用者資料檔均可使用此設定。如果未在使用者資料檔上定義此設定，則會套用公司資料檔設定。

此設定可有以下值：

- **供管理者閱覽**。可讓您顯示您所擁有的資料，以及您下屬直接擁有的所有資料，包含標示為「私人」的記錄
- **供團隊閱覽**。可讓您顯示您擁有的資料，以及透過客戶、機會團隊及群組指派與您共用的所有資料
- **全部皆可閱覽**。結合管理者與團隊的可見度，顯示您與部屬擁有的資料，以及您與部屬共用的資料。

工作簿和工作簿選取器

如果您設定了「全部皆可閱覽」，「工作簿」功能即可進一步控制要在報表中顯示的資料。使用「報表」頁面上的「工作簿」選取器，即可限制工作簿及其子工作簿 (如果有的話) 中包含的資料。僅有您被指派至一或多個工作簿，且正在使用「分析」(而非「報表」) 主題區域時，才可使用此功能。如果您具備「存取分析中的所有資料」權限，則不論選取哪個工作簿，都可繼續顯示全部資料。而且，「以角色為基礎/可讀取所有記錄」可見度會凌駕「分析」中的「工作簿」可見度。

公司管理員可針對每個使用者，在「報表」頁面的「工作簿」選取器中設定預設工作簿。您可在使用者資料檔「分析」欄位的「預設工作簿」中指定此設定。

附註：如果將無法包含資料或您不具有存取權的工作簿，設定為資料檔的預設工作簿，就會收到表示存取遭拒的錯誤。

透過工作簿可見度，「分析」中同樣支援與工作簿相關聯的資料，這些資料用來在 Oracle CRM On Demand 中導入銷售地區管理與啟用相關內容。您在「工作簿」選取器中選取工作簿時，「分析」只會顯示與此工作簿相關聯的有效客戶與聯絡人記錄。與工作簿相關的記錄若已遭刪除或將變成有效，則不會顯示在報表中。

工作簿所有權

使用者與自訂工作簿可以擁有客戶與聯絡人記錄。工作簿所有權可讓您具有模擬銷售地區的能力。如果記錄由某個工作簿獨自擁有，只能透過工作簿可見度來查看該記錄。同理，若記錄是由某個使用者獨自擁有而且未與任何工作簿產生關聯，則將無法透過工作簿可見度來查看該記錄。若要進一步瞭解記錄所有權模式，請參閱下表中的範例。

客戶記錄	記錄所有權	工作簿關聯	描述
Action Rentals	使用者 (Lucy Harris)	無	Action Rentals 是由 Lucy Harris 所擁有，而且未與任何工作簿產生關聯。
Bobcat Corp.	工作簿 (West)	West	Bobcat Corp. 是由 West 工作簿所擁有，因此 West 即成為主要工作簿。
Coastal Company	使用者 (Lucy Harris)	West	Coastal Company 是由 Lucy Harris 所擁有，而且與下階 Applet 中的 West 工作簿相關聯。

結果

下列記錄會顯示在 Lucy Harris 的「供經理閱覽」、「供團隊閱覽」及「全部皆可閱覽」等模式中，因為這些記錄都是由她所擁有或共用。

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp. 記錄則不會顯示在這些模式中，因為此記錄是 West 工作簿所專有。從工作簿選取器選取 West 工作簿時，將會顯示下列記錄，因為這些記錄都是由 West 工作簿所擁有或與其相關聯。

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Action Rentals 記錄不會顯示在「工作簿可見度」模式中，因為此記錄是由使用者 Lucy Harris 所專有。如需詳細資訊，請參閱[關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 \(頁數 43\)](#)與[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。

使用者委派

「使用者委派」功能可讓您進一步控制要在報表中顯示的資料。您可使用「工作簿」選取器，從將您加入「委派的使用者」清單的任何使用者檢視資料。您可從「工作簿」選取器中選取使用者的名稱，以查看該使用者的報表資料。報表中不會再顯示您的資料，而會顯示所選使用者的資料。但是，您的「分析可見度」設定依然有效。例如，如果 Ryan 將您加入他的委派的使用者清單，且他的「分析可見度」設定是「供管理者閱覽」，則除非「供管理者閱覽」也是您的設定，否則並不需要在報表中顯示與 Ryan 相同的資料。

以角色為基礎/可讀取所有記錄設定

在公司資料檔與使用者資料檔中都有此控制項。此控制項會決定「分析」是否要就記錄類型考量「可讀取所有記錄」的角色設定。若公司資料檔中將此控制項設為「是」，或在使用者資料檔中將此控制項設為「是」或「空

值」，且已核取任何記錄類型的「可以讀取所有記錄」旗標，則使用者可在報表中顯示該記錄類型的所有記錄。不符合這些條件時，「分析」會強制執行在「呈報」與「分析」主題區域中定義的預設可見度設定值。

如果已啟用使用者的「以角色為基礎/可讀取所有記錄」，則「分析」會忽略在角色定義中核取「可讀取所有記錄」之記錄類型的可見度設定。至於其他記錄類型，「分析」會強制開啟可見度 (根據呈報與歷史主題區域的預設可見度設定值而來)。例如，如果啟用您資料檔的「以角色為基礎/可讀取所有記錄」，您的呈報主題區域的可見度設定就會設為「供管理者閱覽」，而「是否可以讀取所有記錄」則設為供記錄類型為「機會」而非「聯絡人」者閱覽，當您執行報表時，就會顯示所有機會，但唯有您與您下屬擁有的聯絡人才可閱覽。

公司和公司管理員在使用「分析」中的「以角色為基礎/可讀取所有記錄」類型設定時，必須注意以下情況：

- 以角色為基礎的記錄類型可見度會覆寫「工作簿」可見度。當您在角色記錄類型中，已啟用以角色為基礎之記錄類型可見度且已定義「可以讀取所有記錄」設定的情況下，在「工作簿選取器」中選取工作簿時，會顯示該記錄類型的所有記錄，而不只是工作簿中所包含的記錄。
- 以角色為基礎的記錄類型可見度，會覆寫在「分析」中的使用者階層與使用者委派這兩方面的可見度。當您在角色記錄類型中，已啟用以角色為基礎的記錄類型可見度且已定義「可以讀取所有記錄」設定的情況下，在「工作簿選取器」中選取使用者時，會顯示該記錄類型的所有記錄，而不只是您期望在所選使用者上看到的記錄。
- 在具有兩種以上記錄類型的報表中，記錄可見度是根據可見度控制限制最嚴格的記錄類型而定。例如，如果報表中同時有「聯絡人」與「機會」兩種記錄類型，但在「聯絡人」而非「機會」的記錄類型上啟用以角色為基礎的記錄類型可見度，則「分析」僅會顯示使用者可存取的機會，以及相關聯的聯絡人。
- 使用者配額的存取權，永遠是根據即時和歷史主題區域中的「供管理者閱覽」而定。以角色為基礎的記錄類型可見度不會影響此行為。

歷史分析與即時呈報主題區域中的安全性與資料可見度

報表中可看到的資料，是根據為記錄類型所定義的安全性與資料可見度，以及為歷史分析與即時呈報主題區域的預設可見度設定而定。每一種主題區域的大部分記錄類型都有受到保護，但是為了支援相關記錄類型的呈報需求 (即使這些相關記錄類型並未明確由使用者共用或擁有)，此保護規則也有例外。例如，客戶記錄類型僅有在客戶是主要驅動記錄類型的主題區域時，才會受到保護，但在其餘主題區域中則不受限。

保持主題區域中記錄類型不受限的目的，是為了讓您呈報記錄類型之間的關聯。例如，在「潛在客戶歷史分析」主題區域中，您可呈報您所擁有或共用的潛在客戶以及潛在客戶的對應客戶 (即使這些相關聯客戶不是您擁有或共用的)。

下表詳細說明歷史分析主題區域中記錄類型的可見度。

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
客戶	客戶地址	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶競爭者歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶與合作夥伴歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶與相關客戶歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶聯絡人歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	客戶團隊歷史記錄	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
	其他主題區域	不受限	不受限	不受限
客戶競爭者	全部	不受限	不受限	不受限
客戶合作夥伴	全部	不受限	不受限	不受限
客戶相關客戶	全部	不受限	不受限	不受限
客戶收益	全部	已受保護	不受限	不受限
活動	全部	已受保護	已受保護	已受保護
資產	全部	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
電訪活動	全部	已受保護	已受保護	已受保護
宣傳活動	全部	不受限	不受限	不受限
聯絡人	聯絡人團隊歷史記錄	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護	已受保護
聯絡人興趣	全部	已受保護	已受保護	已受保護
聯絡人收益	全部	已受保護	已受保護	已受保護
自訂物件 01-05	全部	已受保護	已受保護	已受保護
經銷商	經銷商歷史記錄	已受保護	已受保護	已受保護
	其他主題區域	不受限	不受限	不受限
事件	全部	已受保護	已受保護	已受保護
家庭	全部	已受保護	已受保護	已受保護
潛在客戶	潛在客戶團隊歷史記錄	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護	已受保護

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽	全部皆可閱覽
訊息傳送計畫	個人化內容遞送歷史記錄	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
訊息傳送計畫項目	個人化內容遞送歷史記錄	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
訊息回應	個人化內容遞送歷史記錄	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
機會	機會團隊歷史記錄	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護	已受保護
機會競爭者	全部	不受限	不受限	不受限
機會合作夥伴	全部	不受限	不受限	不受限
合作夥伴	全部	已受保護	已受保護	已受保護
投資組合	全部	已受保護	已受保護	已受保護
產品收益	全部	已受保護	根據產品收益的機會記錄類型已受保護	根據供管理者閱覽的機會記錄類型、以及供團隊閱覽的產品收益機會記錄類型已受保護
配額	全部	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
關係聯絡人	全部	不受限	不受限	不受限
服務要求	服務要求團隊歷史記錄	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護	已受保護
共用地址	全部	不受限	不受限	不受限
解決方案	全部	只有使用者與下屬建立的解決方案。	只有使用者建立的解決方案。	只有使用者與下屬建立的解決方案。
使用者	全部	不受限	不受限	不受限

下表詳細說明即時呈報主題區域中記錄類型的可見度。

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽
客戶	客戶	已受保護	已受保護
	客戶與競爭者	已受保護	已受保護
	客戶與合作夥伴	已受保護	已受保護
	客戶與相關客戶	已受保護	已受保護
	客戶聯絡人	已受保護	已受保護
	客戶團隊	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	自訂物件 1、2、3 及客戶	已受保護	已受保護
	其他主題區域	不受限	不受限
客戶競爭者	全部	不受限	不受限
客戶合作夥伴	全部	不受限	不受限
客戶相關客戶	全部	不受限	不受限
活動	共用活動	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
資產	全部	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
宣傳活動	全部	不受限	不受限
聯絡人	聯絡人團隊	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
自訂物件 01-40	全部	已受保護	已受保護
經銷商	全部	不受限	不受限
家庭	全部	已受保護	已受保護

記錄類型	主題區域	供管理者閱覽	供團隊閱覽
潛在客戶	潛在客戶團隊	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
訊息傳送計畫	個人化內容遞送	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
訊息傳送計畫項目	個人化內容遞送	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
訊息回應	個人化內容遞送	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
機會	機會團隊	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
機會競爭者	全部	不受限	不受限
機會合作夥伴	全部	不受限	不受限
合作夥伴	全部	已受保護	已受保護
產品收益	全部	已受保護	根據產品收益的機會記錄類型已受保護
配額	全部	根據供管理者閱覽已受保護	根據供管理者閱覽已受保護
關係聯絡人	全部	不受限	不受限
服務要求	服務要求團隊	根據供團隊閱覽已受保護	根據供團隊閱覽已受保護
	其他主題區域	已受保護	已受保護
解決方案	全部	只有使用者與下屬建立的解決方案。	只有使用者建立的解決方案。
使用者	全部	不受限	不受限
車輛	全部	只有使用者與下屬建立的解決方案。	只有使用者建立的解決方案。

附註：

1. 所有記錄類型均啟用以角色為基礎的記錄類型可見度。
2. 針對下列記錄類型啟用「分析」中的「工作簿」可見度：客戶、活動、聯絡人、事件、家庭、潛在客戶、機會、產品收益、服務要求、解決方案和自訂物件 01 到 40。呈報主題區域中的「工作簿」可見度會顯示目前工作簿中的記錄，但在歷史分析主題區域中，也會顯示子工作簿中所包含的記錄。
3. 查詢僅涉及「客戶」分析指標時，「可見度」控制項不適用於「客戶」分析指標。若要啟用可見度控制項，請從「客戶」維度納入欄位。

關於分析中的自訂會計行事曆

「分析」支援多種行事曆選項格式：

- **行事曆季別**。會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。每個月都是整月，而且開始和結束的日期相同。
- **5-4-4 模型**。會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。第一個月為 5 週，第二和第三個月為 4 週。
- **4-4-5 模型**。會計年度可從中任一月日開始的會計行事曆類型。每個會計年度為 12 個月，每三個月為一季，每個會計年度共有四季。第一和第二個月為 4 週，第三個月為 5 週。
- **自訂會計行事曆**。會計行事曆類型每年都有唯一一個開始和結束日期。可讓公司特別處理有五十三週 (或稱閏週) 的年度。

已針對所有行事曆類型 (除了自訂會計行事曆類型以外) 產生 41 年 (2000 年到 2040 年) 的日期範圍。因此，以行事曆季別 (4-4-5 或 5-4-4 行事曆類型) 定義的公司可分析其資料的財務分析指標，該資料的日期在 2000 至 2040 的範圍內。透過此日期範圍之外的範圍來存取或加入時，無法以會計和行事曆週期分析資料。

自訂會計行事曆的公司可透過在 Oracle CRM On Demand 中定義的日期範圍來分析會計分析指標。例如，如果您定義 2000 到 2010 年的會計行事曆，即僅可分析這 11 年的會計分析指標。如果記錄的建立、開始或結束日期在此範圍之外，則只要並非透過日期範圍表來存取或加入記錄，仍然可在「分析」報表中看見它們。

當您的公司使用自訂會計行事曆時，您必須熟悉下列考量：

- 如果您的公司將會計行事曆類型從標準或定期會計行事曆 (行事曆季別 4-4-5、5-4-4 模式) 變更為自訂會計行事曆，則變更不會立即反應。您的公司必須要求完整 ETL (「擷取」、「轉換」和「載入」)，才能完成變更。
- 如果您的公司將會計行事曆類型從標準或定期會計行事曆 (行事曆季別 4-4-5、5-4-4 模式) 變更為自訂會計行事曆，則無法針對自訂會計行事曆中未定義的會計年度，剖析「分析」中的歷史業務進程快照。無法將歷史快照與新行事曆定義對齊。
- 如果您的公司變更現有年度的自訂會計行事曆定義，則除非執行 ETL，否則不會反映變更。
- 新公司的自訂會計行事曆定義和現有公司新會計年度的行事曆定義，都會在每晚重新整理時處理。
- 可使用日期範圍中的會計行事曆代碼欄位，並根據標準行事曆或定期會計行事曆，來將公司的會計行事曆定義編碼。但是，使用自訂會計行事曆的公司，不保證此代碼是否一致，因此不得算是可靠的編號。
- 選擇使用自訂會計行事曆的公司必須輸入會計行事曆定義，從可行的最早一年開始，並接續而不要讓會計年度定義中有任何間隙。如果您想定義早幾年的行事曆定義，可以這麼做，但是必須要求完整的 ETL。

分析入門

備註：若要建立自訂分析，您的使用者角色必須具有「管理自訂報表」權限或「管理個人報表」權限。

您可以在自訂分析中使用的主題區域有兩種類型：「歷史分析」主題區域與「即時呈報」主題區域。大多數的分析會使用單一主題區域的資料。可以同時使用兩種主題區域的資料來建立分析，不過這屬於進階的任務。

每種主題區域都包含資料欄位 (依據維度整理) 及其相關指標。

「歷史分析」主題區域會使用每夜編譯的資料。這些主題區域通常會有歷史或趨勢資料，或是包含比「即時呈報」主題區域中還要複雜的計算。如果這是您第一次登入，「歷史分析」主題區域在第一次 ETL 執行完成前不會顯示任何資料。

「即時呈報」主題區域會提供即時分析。這些分析中的資料可能會在工作天時有所變更。若要即時更新分析，按一下「結果」頁標中圖示列上的「重新整理」圖示，或在開啟分析後按一下「重新整理」連結。如需有關主題區域的詳細資訊，請參閱[選取主題區域 \(頁數 705\)](#)。

建立新的分析之後，設定自訂分析的程序包含以下任務：

- 1 步驟 1：在分析中定義準則 (請參閱 [步驟 1：定義分析中的準則](#) 頁數 838)
設定資料欄和篩選。您可以新增篩選來決定要加入的資料 (選擇性步驟，但建議使用)。篩選會限制顯示的資料，進而減少資料集的大小並且避免效能問題。
- 2 步驟 2：複查結果與建立版面配置 (頁數 859)
加入檢視，以便包含資料的圖形或替代表示。
- 3 步驟 3：定義分析提示 (請參閱 [步驟 3：定義分析提示 \(選擇性\)](#) 頁數 894)
加入提示，以便讓使用者在執行報表時指定篩選值。
- 4 步驟 4：儲存分析 (頁數 898)
儲存分析。

建立新的自訂分析

下列程序說明如何建立新的分析。

開始之前。請執行下列作業：

- 清楚分析與報表製作記錄類型的限制。如需詳細資訊，請參閱[關於分析中的限制 \(頁數 698\)](#)。
- 檢閱關於自訂分析的資訊。如果您已經新增欄位，您便可在分析上使用這些自訂欄位。如果您已經變更欄位的顯示名稱，分析就會使用新的顯示名稱。

備註：如果您選取了匯入資料時加入新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值在下一次 ETL 執行完成前，可能不會顯示於報表中。因此，在該時段內，您可能無法使用新的選擇清單值進行篩選。

備註：自訂相關資訊欄位不會顯示於「分析」中。您應改為使用報表的自訂相關資訊欄位所參考的原始欄位。

若要建立自訂分析，請執行下列操作：

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁上，在「建立」窗格下方，按一下「分析」。
- 3 按一下「歷史分析」主題區域或「即時呈報」主題區域。

相關主題

- [選取主題區域 \(頁數 705\)](#)

關於分析中的限制

報表限制將分別列於下列各個小節。

描述文字限制

「描述」文字欄位會限制可在報表上列印的文字數目：

- 如果字元集使用單位元組的字元，則當總位元組大小低於 4,000 時，系統會顯示前 2,000 個字元。
- 如果字元集使用多位元組的字元，則當總位元組大小低於 2,000 時，系統會顯示前 1,000 個字元。

記錄數目上限

下面列出可顯示的記錄數目上限：

- **表格檢視。**若為此檢視，分析的大小上限為 700,000 列 (一次最多顯示 10,000 列)。如果您嘗試顯示超過 700,000 列，則 Oracle CRM On Demand 會顯示超過記錄數上限的相關錯誤訊息。在下載至 CSV 檔或 Tab 分界的文字檔

時，可下載的資料列數目上限為 700,000 列。若為所有其他下載格式 (PDF、PPT、XML 及 Excel 檔或 MHTML (MIME HTML))，可下載的資料列數目上限為 65,000 列。

- **下拉式清單。**可以在下拉式清單中顯示的值數目上限為 1,000。此數目包含篩選條件與報表提示、儀表板提示、表格檢視提示、樞紐分析表檢視提示及圖形檢視提示中的下拉清單。

投放目標限制

視檢視類型而定，檢視編輯器中的「版面配置」窗格可包含一或多個投放目標。投放目標是一個供您放置一或多個資料欄的區域，據以指定資料欄在版面配置中的位置與用途。您置於「區段」投放目標中的資料欄，根據資料欄中不同的值，將檢視分割成多個區段。下表顯示每一種檢視類型可容納的區段數目上限。

檢視類型	區段數目上限
表格	1000
圖形	25
樞紐分析表	1000
樹狀圖	50
簡單網格	10
進階網格	25

樞紐分析表檢視限制

以下是適用於「樞紐分析表」檢視的限制：

- 可顯示的儲存格數目上限為 750,000。如果在執行階段超出此限制，系統就會顯示錯誤訊息。此外，執行分析的使用者也會無法匯出結果。
- 查詢可傳回以供處理的記錄數目上限為 40,000 個，而可填入的儲存格數目上限則為 150,000 個。如果在執行階段超出這其中一個限制或同時超出這兩個限制，系統就會顯示錯誤訊息。
- 依據從「樞紐分析表」屬性中選取的「資料檢視」選項而定，如果新增至「樞紐分析表」檢視之「資料欄」投放目標的資料欄傳回超過 1,000 個值，則執行階段可能會傳回錯誤。如果選取了「內容分頁」選項，就會傳回錯誤，而執行分析的使用者便無法檢視或匯出分析。如果選取了「捲動內容時固定標頭」選項，則不會傳回錯誤。執行分析的使用者可以捲動以檢視分析中的所有內容。不過，如果使用者想要匯出分析，則必須選取其中一個「資料匯出」選項 (CSV 格式、Tab 分界的格式或 XML 格式)。如果使用者選取任何其他選項，則匯出檔案會空白。

目錄頁面顯示限制

「目錄」頁面中可顯示的物件數目上限為 300 個，但存在於目錄中的物件數可以超出此數目。如果某個物件未顯示在「目錄」頁面上，則您可以使用搜尋功能來尋找該物件。此外，物件可以儲存在資料夾和子資料夾中，讓您更容易尋找物件。您可以將所有類型的物件 (包括儀表板) 儲存在資料夾和子資料夾中。

執行查詢時間限制

「分析」提供查詢與報表的最佳效能，同時平衡 Oracle CRM On Demand 的效能。為了將長時間執行查詢或偏離查詢對「分析」整體效能的負面影響降到最低，已啟用即時與歷史報表的時間限制。超過時間限制的查詢會產生「逾時」錯誤訊息。如需有關適用您 Oracle CRM On Demand 例項之特定逾時限制的詳細資訊，請聯絡客戶服務中心。對於所有例項，「即時呈報」主題區域的查詢時間上限不得超過 10 分鐘，而「歷史分析」主題區域則是 180 分鐘。如需最佳化查詢執行時間的資訊，請參閱[關於報表效能 \(頁數 932\)](#)與最佳化績效 (請參閱[最佳化效能](#) 頁數 933)。

複選清單

在「歷史分析」主題區域中，「分析」會將複選清單 (MSP) 欄位 (每個物件最多 10 個欄位) 顯示成另外的資料夾。在這些資料夾內，只有欄位的前 20 個選擇清單值與串連的 MSP 欄位值才可供呈報。

「分析」支援以公司預設語言來串連 MSP 欄位值。「分析」也會顯示兩個其他資料夾：

- **語言獨立代碼 (LIC) 資料夾：**此資料夾會使用語言獨立代碼 (LIC) 來顯示 MSP 串連欄位值，如資料庫內部所儲存的方式。請在篩選中使用這些 MSP 值以取得最佳效能。LIC 資料夾會以物件名稱並加上單詞 (代碼) 作為字尾來進行命名。例如，帳戶複選清單欄位 (代碼) 與作業複選清單欄位 (代碼)。
- **使用者語言資料夾：**此資料夾會以使用者的預設語言來顯示串連 MSP 欄位值。「使用者語言」資料夾會以物件名稱並加上單詞 (使用者語言) 作為字尾來進行命名。例如，帳戶複選清單欄位 (使用者語言) 與作業複選清單欄位 (使用者語言)。

「歷史分析」與「即時呈報」主題區域支援下列物件的複選清單值：

- 客戶
- 活動
- 核准者
- 資產
- 相關聯絡人
- 相關機會
- 電訪活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01、02
- 終端客戶
- 事件
- 最終核准者
- 家庭
- 機構
- 受邀者
- 最後核准者
- 潛在客戶
- 機會
- 機會產品收益
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 產品
- 配額
- 報價
- 樣品要求
- 服務要求
- 共用地址
- 解決方案
- 使用者
- 使用者登入歷史記錄

合併分析中的資料欄篩選提示

資料欄篩選提示提供透過要求來篩選資料欄的常見方法。不過，合併分析要求不能使用這種資料欄篩選提示。

工作簿可見度

「工作簿」選取器會出現在「報表」與「儀表板」頁面上，以及出現在內嵌於記錄「首頁」的報告中。您可以使用「工作簿」選取器向下探鑽至使用者工作簿或自訂工作簿。如果您設有「全部皆可閱覽」設定值，且正在顯示「歷史分析」主題區域，您可以透過清除「包含子項目」核取方塊，將下屬或子工作簿從各自的工作簿階段中排除。

「工作簿」選取器不可供報告預覽使用。您無法將子項目從使用「即時呈報」主題區域產生的報告中移除。您可以清除「包含子項目」核取方塊，但它不會影響「即時呈報」主題區域，只會影響「歷史分析」主題區域。

備註：有數種設定值能控制您是否可看見分析中的記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於分析中記錄的可見度 \(頁數 690\)](#)。

匯率

當您的公司擁有一個以上的有效幣別時，您的公司管理員就必須為每種幣別設定匯率。匯率變更會顯示在每晚重新整理分析資料之後所產生的報表上。每個月份都會決定一個單一匯率，而且在該月份的所有交易都會使用該匯率。

某些記錄類型有多個日期欄位。僅會使用一個日期欄位來決定某一個月份的匯率。在資產幣別轉換中，「採購日期」欄位會決定使用的月份。在機會中，會使用最接近「匯率生效日期」的「機會結案日期」。

本土化設定

如果變更預設語言，報表元素就會顯示為最近選定的語言。不過，報表或儀表板中的資料會根據公司的預設語言而定，而不管您所選擇的語言為何。

日期支援

對於使用行事曆季別或標準、會計行事曆模型的公司，「分析」可支援整個長達 41 年 (2000 到 2040) 日期維度的分析指標日期分析。對於使用自訂會計行事曆的公司，「分析」僅支援 Oracle CRM On Demand 中所定義年份的分析指標日期分析。

匯率表只支援範圍從 2000 年到 2040 年的日期。如果分析包含來自多個資料夾的欄位，則 Oracle CRM On Demand 可能會執行包含匯率表的表格聯結。在此情況下，如果日期在匯率表所支援的範圍之外，系統就會將記錄從結果中排除。

「歷史分析」主題區域和「即時呈報」主題區域中設定的日期範圍不同。「歷史分析」主題區域中只有一個日期範圍 (標準或形式)，而有一或多組分析指標使用不同日期，就可依希望範圍內的任一日期呈報這些分析指標。「即時呈報」主題區域中有一或多個日期範圍 (角色扮演)，只有一組分析指標，以使用不同日期範圍分析這些分析指標。

以「機會歷史記錄」的「分析」主題區域為例，其包含一個日期範圍 (結案日期) 和兩組分析指標。「機會分析指標」這組預設分析指標以「結案日期」為基礎，另有以「開始日期」為基礎的「機會分析指標」，可依照開始日期來分析機會。但「機會即時呈報」主題區域則包含「開始日期」與「結案日期」兩個日期範圍，以及一組分析指標 (機會分析指標)。在「歷史分析」主題區域中使用日期範圍的好處是，可在單一報表內使用希望範圍內的任何日期，分析整個期間的不同相關分析指標。

下表摘要「歷史分析」與「即時呈報」主題區域的日期範圍設定。

特性	歷史分析主題區域	即時呈報主題區域
日期維度	一	一或多個
分析指標集	一或多個	一

時間支援

報表中出現的日期與時間都會以公司時區顯示，以便讓每個使用報表的人都可檢視一致的資料。如果公司管理員已啟用「呈報主題區域的使用者時區支援」欄位，且如果已在使用者的資料檔中選取此欄位，就有可能以使用者的時區來顯示日期與時間 (僅適用「即時呈報」主題區域)。變更此設定只會影響您顯示的報表，而不會影響其他使用者顯示的報表。共用報表時，您看到的日期與時間資訊可能會與其他人所看到的不同。

使用者配額

使用者配額可以用於下列主題區域的呈報：活動、活動歷史記錄、機會、機會歷史記錄、機會產品，以及機會產品歷史記錄。您必須在呈報使用者配額時熟悉下列考量因素：

- 使用者配額會與您的會計行事曆定義相關。如果您的會計行事曆年度使用 12 個期間 (於每年 7 月 1 日開始)，則使用者配額也會比照採用。在報表中，使用者配額年度是由會計年度的最終期間決定。例如，如果會計年度結束於 2011 年 6 月 30 日，則使用者配額年度 2011 是從 2010 年 7 月 1 日到 2011 年 6 月 30 日。
- 如果您的公司變更了會計行事曆定義，則當每季與每年累計的使用者配額值必須符合「分析」的使用者配額時，您就必須刪除並重建使用者配額。然而，與「分析」中會計年度關聯的使用者配額仍然會以會計年度結束時最後期間所在年份為根據。
- 使用者配額會根據配額名稱、日期 (月份或更高) 和使用者進行定義。它們不會定義在機會層級。如果您嘗試透過機會維度欄位來呈報配額分析指標和機會分析指標，這時可能會發生 ODBC 錯誤。如果是在低於已定義層級或可用層級的維度物件層級上呈報使用者配額，這時可能也會發生 ODBC 錯誤。例如使用者配額會在月份層級上呈報。如果您嘗試在日期層級上呈報，這時可能會發生 ODBC 錯誤。
- 使用者配額分析指標一定是使用「供管理者閱覽」產生，而不管使用者可見度為何。因此，只要使用者不是公司管理員，將絕對無法在其可見度設為「供團隊閱覽」時，根據機會分析指標呈報使用者配額。
- 當您配合不相符的維度呈報使用者配額分析指標時，可能會發生 ODBC 錯誤。例如，「機會歷史記錄」主題區域中的機會維度並未定義使用者配額分析指標，因此，當您嘗試透過機會維度欄位呈報使用者配額和機會分析指標時，可能會發生 ODBC 錯誤。
- 如果您針對指定年度定義了一個以上的配額，則報表中所顯示的使用者配額值將會是該年度所有配額類型的彙總。如果您希望報表顯示該年度選定配額類型的使用者配額值，則您必須使用依據分析指標功能的篩選。例如，如果會計年度 2009 有「服務配額」和「授權配額」兩種配額類型，而您希望在呈報機會收益時只在報表中顯示「服務配額」，則請在使用者配額值資料欄上使用下列篩選分析指標公式：

`FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))`

自訂物件 01、02 和 03 關聯

您無法呈報自訂物件 01、02 及 03 與下列在「分析」中物件之間的多對多關聯：

- 活動
- 資產
- 潛在客戶
- 產品

您只能用「分析」來針對自訂物件 01、02 和 03 以及客戶、聯絡人、服務要求和機會實作多對多關係。但是這個多對多關係卻是在自訂物件 01、02 和 03 以及活動、資產、潛在客戶和產品之間完成實作。不過，您可以使用「進階自訂物件即時呈報」主題區域，來呈報這些物件與自訂物件 01、02 及 03 之間的一對多關係。如果您在報告中包含「活動」分析指標，則可從「活動」維度顯示元素。

幣別轉換限制

如果幣別值是使用非公司的預設幣別進行輸入，則「分析」會將該值轉換為公司的預設幣別以用於報表中。轉換為公司預設幣別時，單一幣別輸入可接受的大筆值可能會超過值限制。發生此情況時，便無法完成報表產生作業。

相關主題

- [關於自訂物件呈報 \(頁數 702\)](#)

關於自訂物件呈報

「分析」提供了呈報自訂物件所需要的完整支援，如下所示：

- 您可以透過下列特定的主題區域來呈報自訂物件 01、02 及 03，以及其與客戶、聯絡人、機會及服務要求的多對多關係：
 - [自訂物件與客戶即時呈報主題區域 \(頁數 804\)](#)
 - [自訂物件與聯絡人即時呈報主題區域 \(頁數 806\)](#)
 - [自訂物件與機會即時呈報主題區域 \(頁數 806\)](#)

■ [自訂物件與服務要求即時呈報主題區域 \(頁數 808\)](#)

- 您可以使用[進階自訂物件即時呈報主題區域 \(頁數 785\)](#)，來呈報自訂物件 04 至 40 與許多其他記錄類型之間的關係，包含自訂物件 01、02 及 03。
- 您可以使用[進階自訂物件歷史分析主題區域 \(頁數 720\)](#)，來呈報自訂物件 01 到 05 與客戶、活動、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、合作夥伴及服務要求之間的關係。

關於在報表中使用地址

許多報表需要使用地址欄位，在 Oracle CRM On Demand 中，您可以視需要使用兩種不同方式來產生地址的相關報表。在「有效主題區域」中，名稱中有「延伸」一字的地址資料夾 (例如帳單地址 - 延伸) 會提供 Oracle CRM On Demand 中所包含的全部九種標準地址欄位，以供報告地址。如需有關每個欄位如何對應至特定國家的地址格式，請參閱「關於國家與地址對應」(請參閱 [關於國家與地址對應](#) 頁數 1383)。

地址 Extended 資料夾所包含的欄位無法在報表中進行探鑽，不論 Oracle CRM On Demand 中每筆記錄或使用者的預設公司國家是哪個國家，欄位標籤都會一致地顯示。

在「有效主題區域」中的大部分其他地址欄位 (亦即不在 Extended 資料夾中的欄位) 包含在報表中時，則是可探鑽的。所顯示的欄位符合與 Oracle CRM On Demand 中使用者的預設公司國家相關聯的欄位。不過，如果與特定記錄相關聯的國家與 Oracle CRM On Demand 中使用者的預設公司國家不同，就可能不會顯示所有欄位。

分析中選擇清單的語言支援

除了公司的預設語言以外，「分析」支援以您的使用者語言顯示選擇清單值。下表列出支援這些選擇清單的記錄類型與選擇清單子資料夾的名稱。每個子資料夾包含一組選擇清單欄位，可供您用來以您的使用者語言顯示選擇清單值。

記錄類型	歷史或即時	子資料夾名稱
客戶	歷史與即時	客戶選擇清單欄位 (使用者語言)
客戶關係	歷史與即時	客戶關係選擇清單欄位 (使用者語言)
活動	歷史與即時	活動選擇清單欄位 (使用者語言)
評估問卷	即時	評估選擇清單欄位 (使用者語言)
資產	歷史與即時	資產選擇清單欄位 (使用者語言)
業務計畫	即時	業務計畫選擇清單欄位 (使用者語言)
宣傳活動	歷史與即時	宣傳活動選擇清單欄位 (使用者語言)
聯絡人	歷史與即時	聯絡人選擇清單欄位 (使用者語言)
自訂物件 01 - 05	歷史與即時	自訂物件 nn 選擇清單欄位 (使用者語言)
自訂物件 06 - 40	即時	自訂物件 mn 選擇清單欄位 (使用者語言)
事件	歷史	事件選擇清單欄位 (使用者語言)

記錄類型	歷史或即時	子資料夾名稱
財務計畫	即時	財務計畫選擇清單欄位 (使用者語言)
家庭	歷史與即時	家庭選擇清單欄位 (使用者語言)
潛在客戶	歷史與即時	潛在客戶選擇清單欄位 (使用者語言)
訊息回應	歷史與即時	訊息回應選擇清單欄位 (使用者語言)
訊息傳送計畫	歷史與即時	訊息傳送計畫選擇清單欄位 (使用者語言)
訊息傳送計畫項目	歷史與即時	訊息傳送計畫項目選擇清單欄位 (使用者語言)
機會	歷史與即時	機會選擇清單欄位 (使用者語言)
機會產品	歷史與即時	機會產品選擇清單欄位 (使用者語言)
訂單	即時	訂單選擇清單欄位 (使用者語言)
產品	歷史與即時	產品選擇清單欄位 (使用者語言)
配額	歷史與即時	配額選擇清單欄位 (使用者語言)
服務要求	歷史與即時	服務要求選擇清單欄位 (使用者語言)
共用地址	歷史	共用地址選擇清單欄位 (使用者語言)
解決方案	歷史與即時	解決方案選擇清單欄位 (使用者語言)
使用者	歷史與即時	使用者選擇清單欄位 (使用者語言)

附註：「使用者」記錄類型不一定會顯示為「使用者」維度。用於「使用者」記錄類型的其他維度名稱為「核准者」、「最終核准者」以及「最後核准者」。如果使用者記錄類型包含於其他記錄類型內，則使用者記錄類型會如您所預期顯示在階層的第二層。不過，使用者語言選擇清單與公司選擇清單也會顯示在階層的第二層，而非在使用者記錄類型底下。

若要以公司語言顯示選擇清單值，您可以繼續作業，使用位於標準維度資料夾之下的選擇清單欄位。另外，以詞彙代碼為結尾、先前可於主要資料夾下取得的選擇清單欄位，目前可於子資料夾 (例如「客戶選取清單欄位 (代碼)」、「作業選取清單欄位 (代碼)」等等) 之下取得，且字尾已從欄位名稱移除。您可以繼續作業，在報表篩選欄位使用這些語言獨立代碼 (LIC) 欄位以及基礎選擇清單欄位，以提升查詢品質。

在報表中，選擇清單值會以使用者或公司選取的語言顯示。不過，未在使用者介面中選取值的選擇清單欄位，會顯示如下表。選擇清單值顯示的行為取決於選擇清單類型，可以是預建或索引自訂。

下表說明「歷史分析」主題區域之選擇清單值顯示的行為。

選擇清單類型	語言獨立代碼	公司語言相依值	使用者語言相依值
預建	未指定	未指定或空白。 如果值設為「未指定」， 則這段文字會以公司選取的 語言來顯示。	未指定。 這段文字會以使用者選取的語 言來顯示。
已定義或未定義自 訂值的索引自訂	未指定	空白。	未指定。 這段文字會以使用者選取的語 言來顯示。

下表說明「即時呈報」主題區域之選擇清單值顯示的行為。

選擇清單類型	語言獨立代碼	公司語言相依值	使用者語言相依值
預建	空白	未指定。 這段文字會以公司選取的 語言來顯示。	未指定。 這段文字會以使用者選取的語 言來顯示。
已定義自訂值的索 引自訂	空白	未指定。 這段文字會以公司選取的 語言來顯示。	未指定。 這段文字會以使用者選取的語 言來顯示。
未定義自訂值的索 引自訂	空白	記錄已刪除。	未指定。 這段文字會以使用者選取的語 言來顯示。

主題區域的用途附註

這個主題提供有關日期和時間主題區域以及配額期間的資訊。

日期和時間主題區域

報表中的期間可能是依據公司的會計行事曆，該行事曆可能與一般行事曆不同。例如，您的會計年度可能從每個行事曆年度的六月一日開始。如果您公司最近在 **Oracle CRM On Demand** 中變更會計年度方法，則應仔細檢閱橫跨多個年度的歷史分析。報表中以舊會計行事曆方法為依據基礎的資料，無法以使用新會計行事曆方法的資料調整。

配額期間

包含每年配額資訊的報表會使用該年的結案月份。而在「配額」畫面上，年會顯示配額期間的開始月份，與報表不同。例如，如果配額期間從 2009 年 11 月到 2010 年 1 月，則「配額」畫面會顯示 2009 年，但報表會顯示 2010 年。

選取主題區域

若要選取報表的主題區域，按一下「分析」頁標，然後按一下「建立」面板中的「分析」。

「選取主題區域」頁面包含「歷史分析」與「即時呈報」這兩種類別的主題區域。「歷史分析」類別中的主題區域會根據每晚重新整理的資料，產生歷程記錄報表以顯示趨勢分析。「即時呈報」類別中的主題區域則可提供最新的資料分析和即時資訊。

主題區域代表與特定業務領域相關的資訊，或與特定對象的報告及分析需求相關的資訊。主題區域名稱對應至其包含的資訊類型，例如商務使用者想要分析的維度物件 (記錄類型) 和事實資料分析指標。主題區域名稱將這項資訊組織並類別至各個不同的資料夾中。

歷史分析主題區域

下列連結提供每個主題區域的詳細資訊，包含其商務目的、關係類型 (一對一、一對多、多對多等等)，以及可用維度與分析指標的清單：

- [客戶地址歷史分析主題區域 \(頁數 710\)](#)
- [客戶與競爭者歷史分析主題區域 \(頁數 710\)](#)
- [客戶與合作夥伴歷史分析主題區域 \(頁數 712\)](#)
- [客戶與相關客戶歷史分析主題區域 \(頁數 714\)](#)
- [客戶聯絡人歷史分析主題區域 \(頁數 716\)](#)
- [客戶歷史分析主題區域 \(頁數 716\)](#)
- [客戶團隊歷史分析主題區域 \(頁數 718\)](#)
- [活動歷史分析主題區域 \(頁數 719\)](#)
- [進階自訂物件歷史分析主題區域 \(頁數 720\)](#)
- [資產歷史分析主題區域 \(頁數 728\)](#)
- [電訪活動歷史分析主題區域 \(頁數 729\)](#)
- [宣傳活動歷史分析主題區域 \(頁數 731\)](#)
- [宣傳活動回覆歷史分析主題區域 \(頁數 732\)](#)
- [聯絡人地址歷史分析主題區域 \(頁數 733\)](#)
- [聯絡人歷史分析主題區域 \(頁數 733\)](#)
- [聯絡人興趣歷史分析主題區域 \(頁數 734\)](#)
- [聯絡人收益歷史分析主題區域 \(頁數 735\)](#)
- [聯絡人團隊歷史分析主題區域 \(頁數 735\)](#)
- [交易註冊歷史分析主題區域 \(頁數 736\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [交易註冊產品收益歷史分析主題區域 \(頁數 738\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [經銷商歷史分析主題區域 \(頁數 739\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 適用)
- [事件歷史分析主題區域 \(頁數 740\)](#)
- [家庭歷史分析主題區域 \(頁數 741\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [潛在客戶人歷史分析主題區域 \(請參閱 \[潛在活動歷史分析主題區域\]\(#\) 頁數 743\)](#)
- [潛在客戶團隊歷史分析主題區域 \(頁數 744\)](#)
- [MDF 要求歷史分析主題區域 \(頁數 745\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [機會與競爭者歷史分析主題區域 \(頁數 746\)](#)
- [機會與合作夥伴歷史分析主題區域 \(頁數 748\)](#)
- [機會聯絡人歷史分析主題區域 \(頁數 750\)](#)
- [機會歷史分析主題區域 \(頁數 750\)](#)
- [機會產品收益歷史分析主題區域 \(頁數 752\)](#)
- [機會團隊歷史分析主題區域 \(頁數 753\)](#)
- [合作夥伴歷史分析主題區域 \(頁數 753\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [個人化內容遞送歷史分析主題區域 \(頁數 755\)](#)
- [業務進程歷史分析主題區域 \(頁數 757\)](#)
- [投資組合歷史分析主題區域 \(頁數 758\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [產品歷史分析主題區域 \(頁數 759\)](#)
- [報價歷史分析主題區域 \(頁數 760\)](#)

- [銷售階段歷史分析主題區域 \(頁數 760\)](#)
- [服務要求歷史分析主題區域 \(頁數 761\)](#)
- [服務要求團隊歷史分析主題區域 \(頁數 763\)](#)
- [共用活動歷史分析主題區域 \(頁數 764\)](#)
- [共用地址歷史分析主題區域 \(頁數 765\)](#)
- [解決方案歷史分析主題區域 \(頁數 766\)](#)
- [特殊訂價產品歷史分析主題區域 \(頁數 766\)](#)
- [使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域 \(頁數 768\)](#)

即時呈報主題區域

下列連結提供每個主題區域的詳細資訊，包含其商務目的、關係類型 (一對一、一對多、多對多等等)，以及可用維度與分析指標的清單：

- [客戶聯絡人即時呈報主題區域 \(頁數 775\)](#)
- [客戶收益即時呈報主題區域 \(頁數 776\)](#)
- [客戶團隊即時呈報主題區域 \(頁數 777\)](#)
- [客戶即時呈報主題區域 \(頁數 778\)](#)
- [客戶與競爭者即時呈報主題區域 \(頁數 779\)](#)
- [客戶與合作夥伴即時呈報主題區域 \(頁數 781\)](#)
- [客戶與相關客戶即時呈報主題區域 \(頁數 782\)](#)
- [活動即時呈報主題區域 \(頁數 784\)](#)
- [進階自訂物件即時呈報主題區域 \(頁數 785\)](#)
- [評估即時呈報主題區域 \(頁數 797\)](#)
- [資產即時呈報主題區域 \(頁數 798\)](#)
- [工作簿即時呈報主題區域 \(頁數 799\)](#)
- [業務計畫即時呈報主題區域 \(頁數 799\)](#)
- [宣傳活動即時呈報主題區域 \(頁數 801\)](#)
- [聯絡人關係即時呈報主題區域 \(頁數 802\)](#)
- [聯絡人團隊即時呈報主題區域 \(頁數 803\)](#)
- [聯絡人即時呈報主題區域 \(頁數 804\)](#)
- [自訂物件與客戶即時呈報主題區域 \(頁數 804\)](#)
- [自訂物件與聯絡人即時呈報主題區域 \(頁數 806\)](#)
- [自訂物件與機會即時呈報主題區域 \(頁數 806\)](#)
- [自訂物件與服務要求即時呈報主題區域 \(頁數 808\)](#)
- [自訂物件即時呈報主題區域 \(頁數 809\)](#)
- [事件即時呈報主題區域 \(頁數 810\)](#)
- [預測即時呈報主題區域 \(頁數 811\)](#)
- [家庭即時呈報主題區域 \(頁數 814\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 適用)
- [潛在客戶團隊即時呈報主題區域 \(頁數 816\)](#)
- [潛在客戶即時呈報主題區域 \(請參閱 \[潛在機會即時呈報主題區域\]\(#\) 頁數 817\)](#)
- [機會即時呈報主題區域 \(頁數 819\)](#)
- [機會與競爭者即時呈報主題區域 \(頁數 820\)](#)
- [機會與合作夥伴即時呈報主題區域 \(頁數 821\)](#)
- [機會聯絡人即時呈報主題區域 \(頁數 823\)](#)
- [機會產品收益即時呈報主題區域 \(頁數 823\)](#)
- [機會團隊即時呈報主題區域 \(頁數 824\)](#)
- [訂單即時呈報主題區域 \(頁數 825\)](#)

- [合作夥伴即時呈報主題區域 \(頁數 825\)](#) (僅 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 適用)
- [個人化內容遞送即時呈報主題區域 \(頁數 827\)](#)
- [報價即時呈報主題區域 \(請參閱 \[報價單即時呈報主題區域\]\(#\) 頁數 829\)](#)
- [服務要求團隊即時呈報主題區域 \(頁數 829\)](#)
- [服務要求即時呈報主題區域 \(頁數 830\)](#)
- [共用活動即時呈報主題區域 \(請參閱 \[共同活動即時呈報主題區域\]\(#\) 頁數 831\)](#)
- [解決方案即時呈報主題區域 \(頁數 832\)](#)
- [特殊訂價產品即時呈報主題區域 \(頁數 833\)](#)
- [車輛即時呈報主題區域 \(頁數 834\)](#)

下表顯示「分析」所使用的五種主題區域類型。

主題區域類型	描述
簡單	這種主題區域類型包含單一事實資料表格，內含驅動記錄類型的所有分析指標。報表的結果絕對可讓人一目瞭然。換言之，無論報表選擇何種屬性和分析指標的組合，報表傳回的結果一律會反映 Oracle CRM On Demand 中的資料。 簡單主題區域適用於想要報告一組分析指標的情況，可讓您藉此向下探鑽交易資料的詳細資料。
多重事實資料	這種主題區域類型包含兩個以上位於不同維度層級的事實資料表格。事實資料表格是由相符 (共享) 維度加以聯結。多重事實資料讓您能夠執行組合事實資料分析。 並非所有維度均與所有事實資料表格有關係。例如，配額分析指標表格僅與「使用者擁有」、「配額」及「日期」維度有關係。這些維度在維度模型術語中也稱為相符維度。如果您在多重事實資料主題區域內，從某維度選取屬性並從某個事實資料選取分析指標，而這兩者彼此間並無直接關係，則報表將不能正常運作。在某些情況下，分析指標欄位會是空的，或者報表將出現錯誤。 多重事實資料主題區域適用於想要報告多組相關分析指標的情況。
摘要	這種主題區域類型包含單一摘要事實資料表格，可讓您使用主要維度來執行分析指標的摘要分析。稱之為摘要是因為其提供了 Oracle CRM On Demand 分析中特定維度或記錄類型 (例如「客戶」記錄類型) 的摘要資訊。透過這種主題區域，您可以取得所有與 CRM 功能相關的分析指標，例如銷售收益、服務要求、活動及潛在客戶分析指標。 摘要主題區域適用於想要使用主要維度取得分析指標摘要，而無需再使用其他維度對這些分析指標進行分析的情況。
多對多 (M:M)	這種主題區域類型同時代表兩種記錄類型之間的多對多與一對多關係，其包含了單一事實資料表格，-而且也可能是無事實資料的主題區域。 也可從此主題區域中呈報「自訂物件 01」與「客戶」之間的一對多關係。不過，如果您想呈報「客戶」與「自訂物件 01」之間的多對一關係，則請勿使用此主題區域。「自訂物件 01」主題區域是簡化的主題區域，可讓您呈報所有標準記錄類型與「自訂物件 01」之間所有的多對一關係。 「多對多」是唯一可用來報告各記錄類型之間的多對多與一對多關係的主題區域。
聯合	此主題區域類型可讓您呈報「自訂物件」與其他記錄類型之間一對多與多對一的關係，但不可呈報多對多的關係。

上述前四種主題區域類型(簡單、多重事實資料、摘要和多對多)都是標準主題區域，第五種主題區域類型(聯合主題區域)則是專為自訂物件而設。

標準主題區域

標準主題區域是為了呈報標準記錄類型之間的關係，包含自訂物件 01、02 及 03。標準記錄類型與自訂物件 01、02 及 03 可能具有的關係如下：

- 一對多
- 多對一
- 多對多

Oracle CRM On Demand 提供可讓您呈報標準記錄類型與其他記錄類型之間多對一關係的專用主題區域。例如，「機會」主題區域可讓您呈報機會記錄類型與其他記錄類型的關係。專用主題區域也可讓您呈報兩種記錄類型之間的多對多關係。例如，「機會」與「合作夥伴歷史記錄」主題區域可讓您呈報「機會」與「合作夥伴」記錄類型之間的多對多關係。

聯合主題區域

共有兩個聯合主題區域：

- 「進階自訂物件即時呈報」主題區域可讓您呈報自訂物件 04 到 40 與多個其他記錄類型之間的關係，包含自訂物件 01、02 及 03。使用此主題區域可呈報所有類型的關係，自訂物件 04 到 40 與 Oracle CRM On Demand 未直接支援的其他記錄類型之間的多對多關係除外。
只有「進階自訂物件即時呈報」主題區域會統合呈報單一主題區域下的所有自訂物件與相關聯的物件。
- 「進階自訂物件歷史分析」主題區域可讓您呈報自訂物件 01 到 05 與客戶、活動、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、合作夥伴及服務要求之間的關係。

單一驅動記錄類型的概念不適用於聯合主題區域。欠缺驅動記錄類型意味著分析中一定得加入預設分析指標。由於聯合主題區域沒有單一驅動物件，分析務必要包含分析指標才能選擇各物件間的關係路徑。對於非聯合主題區域，您不需要選擇分析指標，因為儲存機制中已使用隱性事實資料分析指標定義了該項關係。

聯合主題區域可供您存取支援的相關記錄類型分析指標，以便您建立相關分析指標的摘要報表。使用「進階自訂物件即時呈報」主題區域，您可以建立摘要分析，內含 Oracle CRM On Demand 中的大部分記錄類型。

利用「聯合」主題區域，您可以建立分析來顯示所支援記錄類型的一對多與多對多關係。在進行多對多設計時，您必須使用標準記錄類型(例如「客戶」記錄類型)的主題區域與自訂物件主題區域來呈報一對多關係，且必須使用自訂物件主題區域來呈報其他記錄類型與該自訂物件之間的一對多關係。使用「進階自訂物件即時呈報」主題區域與「進階自訂物件歷史分析」主題區域，您即可同時存取這兩種關係。不過，在這些主題區域中無法使用多對多分析。

在分析中重新命名記錄型態

Oracle 為所有標準記錄類型提供了在分析中重新命名記錄類型的功能。公司管理員可在 Oracle CRM On Demand 中重新命名記錄類型。而這些新名稱將反映於 Oracle CRM On Demand 的分析部分。重新命名後的記錄類型會以新名稱出現在主題區域、報表及儀表板內。例如，公司管理員若在 Oracle CRM On Demand 中將客戶記錄類型名稱變更為醫師，此名稱就會取代所有答覆與主題區域內的客戶一詞，以致客戶地址主題區域會變成醫師地址，客戶分析指標主題區域會變成醫師分析指標，依此類推。

Row_ID 與物件 ID

對於主題區域中的記錄類型(例如客戶、活動、資產等等)，資料庫中的 Row_ID 欄位會對應至名為 <物件> ID 的欄位，例如以下其中一種：客戶 ID、潛在客戶 ID、服務要求 ID 等等。

最佳化自訂欄位

部分維度具有最佳化的自訂欄位，可在用於篩選時縮短查詢時間。最佳化自訂欄位位於名稱結尾為「最佳化自訂欄位」、「最佳化自訂分析指標」或「最佳化選擇清單欄位(代碼)」的資料夾中，如「客戶最佳化自訂欄位」、「機會最佳化自訂分析指標」及「客戶最佳化選擇清單欄位(代碼)」。

如果記錄類型在特定主題區域為驅動物件，數字自訂欄位(例如類型為 CUR、INT 或 NUM 的欄位)在最佳化自訂分析指標資料夾中可用作分析指標。例如，「客戶」記錄類型是「客戶歷史記錄」主題區域的驅動物件。

即時主題區域中的部分維度具有最佳化的欄位，可於篩選中使用時縮短查詢時間。最佳化欄位是以「代碼」或「UTC」字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。同理，另有「已編列索引日期 UTC」欄位，也就是「已編列索引日期」欄位的最佳化版本。在篩選中使用最佳化欄位會讓查詢的速度更快。此方式比使用標準欄位更為快捷。如需有關使用最佳化篩選欄位的詳細資訊，請參閱[使用最佳化的篩選欄位 \(頁數 834\)](#)。

客戶地址歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可用來呈報客戶和地址之間的多對多關係。在其他主題區域中，則只能報告客戶的主要地址。不過，此主題區域可用於呈報客戶的所有地址與自訂欄位，以及多個客戶共用的地址。

關係類型

多對多

維度

此主題區域提供下列維度：

- 客戶
- 地址

分析指標

- 地址分析指標
 - 客戶地址數量 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「客戶地址自訂欄位」資料夾只會對應至「客戶地址」的自訂欄位。如果共用地址聯結至客戶，則只有透過「編輯」選項新增至客戶地址的自訂欄位可供呈報，而非共用地址的自訂欄位。

客戶與競爭者歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的競爭者維度。這個主題區域可讓您建立顯示客戶所有競爭者的報表。因為這個主題區域代表客戶與競爭者客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上競爭者客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的競爭者客戶關係完整的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶競爭者
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者擁有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 平均潛在收益
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數
 - 結案服務要求的平均分鐘數
 - 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會總天數，除以得標數目)。
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益

- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題區域是一組相關主題區域。在這個群組中的所有主題區域具有相同的分析指標，而且共用大多數的相同維度。它們之間的唯一差異，在於維度清單中的第一個維度是該主題區域的專屬維度。下面列出這個群組的主題區域：

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個客戶可以連結至單一客戶作為競爭者。連結至某個客戶作為競爭者的任何客戶都會列在「客戶詳細資料」頁面的「客戶競爭者」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取客戶與競爭者關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取競爭者主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶競爭者」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

客戶與合作夥伴歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴維度。這個主題區域可讓您建立顯示客戶所有合作夥伴的報表。因為這個主題區域代表客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以不可用它來呈報並未與一個以上合作夥伴客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶合作夥伴
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者擁有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 平均潛在收益
 - 平均未結案服務要求資齡
 - 結案服務要求的平均天數
 - 結案服務要求的平均分鐘數
 - 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 平均收益
 - 收益

- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題區域是一組相關主題區域。在這個群組中的所有主題區域具有相同的分析指標，而且共用大多數的相同維度。它們之間的唯一差異，在於維度清單中的第一個維度是該主題區域的專屬維度。下面列出這個群組的主題區域：

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個客戶可以連結至單一客戶作為合作夥伴。連結至作為合作夥伴之客戶的任何客戶都會列在「帳戶詳細資料」頁面的「客戶合作夥伴」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取客戶與合作夥伴關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取合作夥伴主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶合作夥伴」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

客戶與相關客戶歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與相關客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的相關客戶維度。這個主題區域可讓您建立顯示客戶所有相關客戶的報表。因為這個主題區域代表客戶與相關客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上相關客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的相關客戶關係完整屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者擁有

- 相關客戶
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 平均潛在收益
 - 平均未結案服務要求資齡
 - 結案服務要求的平均天數
 - 結案服務要求的平均分鐘數
 - 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 平均收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益 (000)

用途附註

這個主題區域是一組相關主題區域。在這個群組中的所有主題區域具有相同的分析指標，而且共用大多數的相同維度。它們之間的唯一差異，在於維度清單中的第一個維度是該主題區域的專屬維度。下面列出這個群組的主題區域：

- 客戶與競爭者歷史記錄
- 客戶與合作夥伴歷史記錄
- 客戶與相關客戶歷史記錄

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

客戶可以彼此連結。任何連結至某個客戶但未連結為競爭者或合作夥伴的客戶，都會列在「客戶詳細資料」頁面的「客戶關係」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

附註：若要將客戶彼此連結，您必須具有使用者角色中的「存取延伸客戶關係」權限和「管理延伸聯絡人與客戶關係存取」權限，而且您的管理員必須將「客戶關係」相關資訊區段新增至指派給您角色的「客戶詳細資料」頁面版面配置。

若要擷取客戶關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取所連結客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「相關客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

客戶聯絡人歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可呈報客戶和聯絡人之間的多對多關係。您可以用它來呈報與客戶關聯的所有聯絡人，或是由多個客戶共用的某個聯絡人。您無法使用這個主題區域來呈報未與任何聯絡人關聯的客戶，或是呈報未與任何客戶連結的聯絡人。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人

分析指標

- 客戶聯絡人分析指標
 - 客戶聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域提供公司客戶重要營運分析指標的摘要檢視。客戶記錄類型是您想分析的記錄類型。您可使用這個主題範圍來回答有關客戶績效的問題，如哪家公司的服務要求數最高？哪家公司的機會數最多？這個主題區域可讓您根據客戶、客戶銷售地區及日期等維度，來分組與累計這裡各種層級的分析指標。牽涉到其他業務領域的深度分析，則必須使用其他主題區域。

關係類型

摘要

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 日期
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 平均潛在收益
 - 平均未結案服務要求資齡
 - 結案服務要求的平均天數
 - 結案服務要求的平均分鐘數
 - 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。

- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 平均已結收益
- 收益
- 收益 (000)
- 產品已結收益
- 平均收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益 (000)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶團隊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以呈報客戶和團隊使用者之間的多對多關係。由於在 Oracle CRM On Demand 中可以將客戶與各個不同的團隊成員建立關聯，因此您可以使用這個主題區域，建立清單，列出與某個客戶關聯的所有團隊成員，或是已將某個使用者新增為團隊成員的所有客戶。您無法使用這個主題區域來報告未與任何使用者關聯的客戶，或是未與客戶連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶團隊
- 日期
- 團隊成員

分析指標

- 客戶團隊
 - 客戶團隊最佳化自訂分析指標
 - 客戶團隊成員數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「客戶團隊」維度的「客戶團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話

- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「客戶團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有客戶。

活動歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您依據活動、客戶、機會、潛在客戶、宣傳活動、聯絡人、服務要求及日期維度，來分析範圍更廣的活動分析指標。因為這個主題區域代表每一個活動事件以及與這些記錄類型相關的互動，所以會出現在最低層級，亦表示可能是最大的活動事實資料表格決定這個主題區域。這個主題區域可讓您使用範圍最大的一組維度來累計與分析活動分析指標。這個主題區域是由兩個以上的事實資料表格構成，可讓您呈報與活動分析指標相關的使用者配額。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 事件
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者擁有
- 配額
- 服務要求

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 活動分析指標
 - 活動自訂分析指標
 - 依建立日期的活動分析指標
 - 活動數目 (依建立日期) (#)

- 約會數目 (依建立日期) (#)
- 已結活動數目 (依建立日期) (#)
- 未結活動數目 (依建立日期) (#)
- 任務數目 (依建立日期) (#)
- 依其他日期的活動分析指標
 - 約會數目 (依結束日期) (#)
 - 約會數目 (依開始日期) (#)
 - 任務數目 (依到期日期) (#)
- 含活動的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 排定約會的數目 (#)
- 已撥電訪的數目 (#)
- 電訪接通的數目 (#)
- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

客戶、活動及服務要求等維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

已啟用使用者時區欄位

一般來說，「分析」主題區域報表中包含的所有時間都會顯示公司的時區，以確保不論由誰產生報表都能讓時間資訊保持一致。「活動」維度包含下列欄位：

- 結束時間
- 結束時間使用者時區
- 開始時間
- 開始時間使用者時區

「結束時間」與「開始時間」欄位會以公司的時區來呈報活動時間。「結束時間使用者時區」與「開始時間使用者時區」欄位則會呈報跟標準欄位相同的資訊，不過是以使用者的當地時區來呈報。

進階自訂物件歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域能夠分析進階自訂物件。

「進階自訂物件歷史分析」主題區域是一個特殊化的主題區域，可呈報自訂物件 01、02 及 03 與特定預建物件之間的一對多關係，也可呈報自訂物件 01 到 05 與特定預建物件之間的多對一關係。因為「進階自訂物件歷史分析」主題區域會統合呈報單一主題區域下的許多物件，所以必須包含分析的判斷分析指標，以協助該區域選擇分析所包含物件之間的關係路徑。分析中有兩個以上的維度時，Oracle CRM On Demand 分析需有分析指標來與維度產生關聯。如果報表不包含分析指標，Oracle CRM On Demand 分析會隨機選擇一個分析指標。

在「分析」中為自訂物件 01、02 與 03，以及客戶、聯絡人、服務要求與機會實作的是多對多關係。因此，可以呈報自訂物件 01、02 及 03 與這些物件之間的一對多關係。

關係類型

聯合

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01
- 自訂物件 02
- 自訂物件 03
- 自訂物件 04
- 自訂物件 05
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者擁有
- 合作夥伴
- 服務要求

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶最佳化自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 平均已結收益
 - 平均收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
- 活動分析指標
 - 活動自訂分析指標
 - 依建立日期的活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 約會數目 (依建立日期) (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 任務數目 (依建立日期) (#)
 - 依其他日期的活動分析指標
 - 約會數目 (依結束日期) (#)
 - 約會數目 (依開始日期) (#)
 - 任務數目 (依到期日期) (#)
 - 活動最佳化自訂分析指標

- 含活動的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 排定約會的數目 (#)
- 已撥電訪的數目 (#)
- 電訪接通的數目 (#)
- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)
- 宣傳活動分析指標
 - 宣傳活動最佳化自訂分析指標
 - 宣傳活動的客戶數目 (#)
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 計畫的宣傳活動數目 (#)
 - 宣傳活動的聯絡人數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 預算百分比 (%) (定義：成本乘以 100，再除以預算成本)。
 - 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，再除以潛在客戶目標)。
 - 達成的收益目標百分比 (%) (定義：已結收益乘以 100，再除以收益目標)。
 - 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
 - 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
 - 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期與潛在客戶轉換日期之間的天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數)。
 - 每已結銷售成本 (定義：成本除以得標數目)。
 - 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
 - 潛在客戶轉換率 (定義：成為客戶的潛在客戶數目，以百分比表示)。
 - 機會得標率 (定義：已得標機會的總數，除以得標與流標機會的總數)。
 - 投資報酬 (ROI)
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 聯絡人最佳化自訂分析指標
 - 房屋價值
 - 平均房屋價值
 - 平均房屋價值 (000)
 - 房屋價值
 - 房屋價值 (000)
 - 總資產
 - 平均總資產
 - 平均總資產 (000)
 - 總資產
 - 總資產 (000)

- 總支出
 - 平均總支出
 - 平均總支出 (000)
 - 總支出
 - 總支出 (000)
- 總收入
 - 平均總收入
 - 平均總收入 (000)
 - 總收入
 - 總收入 (000)
- 總負債
 - 平均總負債
 - 平均總負債 (000)
 - 總負債
 - 總負債 (000)
- 總淨值
 - 平均總淨值
 - 平均總淨值 (000)
 - 總淨值
 - 總淨值 (000)
- 年度累計銷售
 - 平均年度累計銷售
 - 平均年度累計銷售 (000)
 - 年度累計銷售
 - 年度累計銷售 (000)
- 客戶數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 準客戶數目 (#)
- 自訂物件 01-05 分析指標
 - 自訂物件 01-05 自訂分析指標
 - 自訂物件 01-05 最佳化自訂分析指標
 - 自訂物件 01-05 數目 (#)
- 潛在客戶分析指標
 - 潛在客戶自訂分析指標
 - 潛在客戶最佳化自訂分析指標
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 轉換成機會的潛在客戶數 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)

- 導致贏得機會的潛在客戶數 (#) (定義：已經轉換成機會且在「結案/得標」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 新機會數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間的天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 後續追蹤潛在客戶的平均天數 (定義：後續追蹤潛在客戶的天數除以潛在客戶數)。
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益
- 預定收益
- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開始日期的機會分析指標
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數或收益金額表示)。
 - 平均銷售週期
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 機會損失率
 - 機會贏得率
 - 收益
 - 機會最佳化自訂分析指標
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 平均交易大小
 - 平均銷售週期
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 預期收益
 - 預期收益 (000)
 - 機會損失率
 - 機會贏得率
 - 季度前已結收益

- 季度前已結收益 (000)
- 季度前機會收益
- 季度前機會收益 (000)
- 收益
- 收益 (000)
- 合作夥伴分析指標
 - 合作夥伴自訂分析指標
 - 主要合作夥伴客戶分析指標
 - 核准的 MDF 要求數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - MDF 要求待核准天數 (#)
 - 距核准 MDF 要求的天數 (#)
 - 交易註冊產品數量 (#)
 - 交易註冊數目 (#)
 - 已轉換成機會的交易註冊數目 (#)
 - 新客戶的交易註冊數目 (#)
 - 新機會的交易註冊數目 (#)
 - 尚待處理核准的交易註冊數目 (#)
 - 已得標的交易註冊數目 (#)
 - 包含機會的交易註冊數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 造成得標機會的潛在客戶數目 (#)
 - MDF 要求數目 (#)
 - 待核准的 MDF 要求數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含潛在客戶的合作夥伴數目 (#)
 - 包含商機的合作夥伴數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)

- 特殊訂價要求數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 已核准交易註冊數目 (#)
- 已到期交易註冊數目 (#)
- 平均已結收益
- 平均潛在收益
- 階段中平均天數 (#)
- 特殊訂價產品的平均授權成本
- 機會結案平均天數
- 結案服務要求的平均天數
- 轉換潛在客戶的平均天數
- 追蹤潛在客戶的平均天數
- 核准交易註冊的平均天數
- 特殊訂價產品的平均 MSPR
- 未結案服務要求平均帳齡
- 特殊訂價產品的平均購買成本
- 特殊訂價產品的平均要求成本
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 潛在客戶的已結收益
- 預期收益
- 預期收益 (000)
- 潛在客戶的預期收益
- MDF 預先核准金額
- MDF 預先核准金額 (000)
- MDF 要求金額
- MDF 要求金額 (000)
- MDF 要求金額待核准
- 潛在客戶的機會收益
- 潛在收益
- 潛在收益 (000)
- 產品已結收益
- 產品已結收益 (000)
- 產品收益 (000)
- 收益
- 收益 (000)

- 特殊訂價授權金額
- 特殊訂價授權金額 (000)
- 特殊訂價要求金額
- 特殊訂價要求金額 (000)
- 特殊訂價產品數量
- 交易註冊產品總數量
- MDF 理賠核准總金額
- MDF 理賠核准總金額 (000)
- MDF 理賠要求總金額
- MDF 理賠要求總金額 (000)
- 交易註冊總營收
- 交易註冊總營收 (000)
- 不含機會的交易註冊總營收
- 不含機會的交易註冊總營收 (000)
- 未結交易註冊總營收
- 未結交易註冊總營收 (000)
- 合作夥伴數目 (#)
- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 依結案日期的服務要求分析指標
 - 依結案日期取消的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結案的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期的平均結案服務要求天數
 - 依結案日期的平均結案服務要求分鐘數
- 服務要求最佳化分析指標
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 待處理服務要求數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 平均結案服務要求天數
 - 平均結案服務要求分鐘數
 - 平均未結服務要求時間
 - 平均未結服務要求時間 (分鐘)

用途附註

造成分析沒有結果的原因很多。其中之一就是分析缺少分析指標。分析必須至少包含一個分析指標。

如果您使用的兩個自訂物件彼此之間沒有直接連結，您也會得到沒有結果的分析。若要分析自訂物件與其他物件 (包含其他自訂物件) 之間的關聯，各物件必須直接關聯。例如，如果客戶物件直接與自訂物件 01 及自訂物件 03 產生關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 01 之間的關聯，以及客戶物件與自訂物件 03 之間的關聯。不過，您無

法呈報客戶、自訂物件 01 及自訂物件 03 之間的合併關聯，除非自訂物件 01 與自訂物件 03 之間在應用程式中已定義直接關聯。

再舉此例進一步說明，如果客戶物件與自訂物件 01 直接關聯，自訂物件 01 與自訂物件 03 直接關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 01 之間的關聯，以及自訂物件 01 與自訂物件 03 之間的關聯。但是無法呈報客戶、自訂物件 01 與自訂物件 03 之間的合併關聯，除非客戶與自訂物件 03 之間在應用程式中已定義直接關聯。

「客戶」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

常見日期維度

此主題區域中的許多記錄類型維度都有「日期」或「建立日期」之類的日期資料夾。不過，某些記錄類型會共用常見日期維度。如果您在與其他記錄類型共用日期維度的記錄類型下選取日期資料夾的資料欄，並選取共用相同日期維度之其中一個其他記錄類型的分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之記錄類型其所有記錄的日期。例如，「客戶」與「聯絡人」記錄類型共用日期維度。因此，如果您在「客戶」資料夾下選取「建立日期」資料夾的「日期」資料欄，並選取「客戶數目 (#)」分析指標，則分析會顯示所有已建立客戶記錄的日期。不過，由於「客戶」與「聯絡人」記錄類型共用日期維度，如果您在「聯絡人」資料夾與「客戶數目 (#)」分析指標下選取「建立日期」資料夾的「日期」欄位，仍會顯示相同結果。

如果您在與其他記錄類型共用日期維度的記錄類型下選取日期資料夾的資料欄，並選取共用相同日期維度之兩個以上的記錄類型其分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之所有記錄類型其記錄的所有日期。例如，如果您在「客戶」資料夾下選取「建立日期」資料夾的「日期」資料欄，並選取「客戶數目 (#)」與「聯絡人數目 (#)」分析指標，則分析會顯示所有已建立客戶記錄和聯絡人記錄的日期。在此範例中，針對已建立客戶記錄但沒有建立聯絡人記錄的任何日期，「聯絡人數目 (#)」分析指標會顯示為 0 (零) 的值，而針對已建立聯絡人記錄但沒有建立客戶記錄的任何日期，「客戶數目 (#)」分析指標會顯示為 0 (零) 的值。

下表列出共用常見日期維度的記錄類型，並顯示在每個記錄類型出現的日期維度名稱。

記錄類型維度	日期維度
客戶	建立日期
宣傳活動	日期
自訂物件 01 到 05	建立日期
潛在客戶	日期
機會	結案日期
服務要求	日期

相關物件自訂欄位

在「進階自訂物件歷史分析」主題區域的報表中，無法使用相關物件的自訂欄位。例如，如果您對自訂物件建立的欄位，是其他自訂物件的相關欄位，則無法在「進階自訂物件歷史分析」主題區域中，於主要物件資料夾下使用新欄位。不過，在相關物件的資料夾中還是可以使用新欄位。

資產歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依客戶、資產、機會、產品和使用者的維度來分析資產分析指標，您可以使用它來追蹤資產，以及已出售給客戶或公司的產品。這個主題區域是少數會依關聯客戶記錄的可見度，來決定資產記錄可見度的一種主題區域。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 產品類別
- 產品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 資產分析指標
 - 依購買日期的資產分析指標
 - 資產數目 (#)
 - 購買價格
 - 數量
 - 平均購買價格
 - 平均數量
 - 依出貨日期的資產分析指標
 - 資產數目 (#)
 - 購買價格
 - 數量
 - 平均購買價格
 - 平均數量
- 資產數目 (#)
- 購買價格
- 數量
- 平均購買價格
- 平均數量

用途附註

您可以依據「使用者所有」維度來分析「資產」分析指標。「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

電訪活動歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「電訪活動歷史記錄」主題區域可讓銷售經理與銷售代表依客戶、聯絡人、活動、負責人、產品、產品類別及日期來分析電訪活動。有別於「活動歷史記錄」主題區域，「拜訪活動歷史記錄」主題區域的分析指標是根據與活動相關的「生命科學」記錄類型，其活動包含：「詳述產品」、「已發送樣品」、「樣品要求」、「樣品要求項目」及「已發送促銷項目」。這表示，若活動缺少這些相關下階記錄類型中的一或多筆記錄，則無法使用這個主題區域來呈報。

您可以使用「產品類別」維度，摘要列出不同產品階層 (例如，品牌、次級市場和市場) 的電訪活動分析指標。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 電訪活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別
- 詳述產品
- 樣品要求
- 已發送樣品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 電訪活動分析指標
 - 詳述產品自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 樣品要求自訂分析指標
 - 已發送樣品自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
- 客戶數目 (#)
- 拜訪活動數目 (#)

- 依產品詳述的電訪數目 (#)
- 詳述產品的電訪數目 (#)
- 已發送拜訪促銷項目的數目 (#)
- 拜訪樣品要求項目的數目 (#)
- 拜訪樣品要求的數目 (#)
- 已發送拜訪樣品的數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 已發送促銷項目的數目 (#)
- 樣品要求項目的數目 (#)
- 已發送樣品的數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。您可以報告出席者電訪、客戶電訪與專業電訪記錄及其相關聯分析指標。

聯絡人數目 (#) 顯示個別主要聯絡人的數量，而不是與電訪相關聯的所有聯絡人。

宣傳活動歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以依宣傳活動、使用者和日期維度進行宣傳活動的完整分析。它可以讓您分析宣傳活動結果、績效，以及投資報酬 (ROI)。它也包含可解決在達成宣傳活動目的和最佳化未來宣傳活動等問題的分析指標。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 宣傳活動
- 使用者擁有
- 日期

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 分析指標
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 計畫的宣傳活動數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 宣傳活動的客戶數目 (#)
 - 宣傳活動的聯絡人數目 (#)
 - 預算百分比 (%) (定義：成本乘以 100，再除以預算成本)。
 - 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，再除以潛在客戶目標)。

- 達成的收益目標百分比 (%) (定義：已結收益乘以 10，再除以收益目標)。
- 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
- 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 每已結銷售成本 (定義：成本除以得標數目)。
- 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
- 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
- 潛在客戶轉換率 (定義：成為客戶的潛在客戶數目，以百分比表示)。
- 收益
- 已結收益
- 平均已結收益
- 機會得標率 (定義：已得標機會的總數，除以得標與流標機會的總數)。
- 投資報酬 (ROI)

用途附註

無

宣傳活動回覆歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

備註：宣傳活動回應資料僅限於來自 Oracle Email Marketing On Demand 宣傳活動的資料。若宣傳活動的資料已透過 Oracle CRM On Demand 使用者介面輸入，則不會顯示回應資料。Oracle Email Marketing On Demand 已停止且無法再開始新的宣傳活動。您可以繼續使用此主題區域來報告現有的宣傳活動資料。

業務目的

此主題區域可讓您分析宣傳活動資訊，包含來自 Oracle Email Marketing On Demand 宣傳活動的回應資料。它會對提供宣傳活動績效資料的宣傳活動主題區域進行補充。它也會回答下列問題來讓公司分析 Oracle Email Marketing On Demand 宣傳活動的回覆：有多少人收到該宣傳活動？其中有多少人回覆？這些人的回應如何？這些人花了多少時間回覆？以及其他問題。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 宣傳活動收件者
- 宣傳活動回應
- 日期

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 分析指標
 - 收件者數目 (#)。此分析指標是以宣傳活動收件者欄位為基準。
 - 硬退信數目 (#)。此分析指標是以下列回覆類型為基準：地址已遷移、地址不正確及寄件者不正確。

- 軟退信數目 (#)。此分析指標是以下列回覆類型為基準：信箱問題、系統問題、網路問題、通訊協定問題、安全性問題、郵件太大、假期及最後方法。
- 回應者數目 (#)。此分析指標是以遞送狀態為基準。
- 回應數目 (#)。此分析指標是以遞送狀態為基準。
- 未結案的回覆數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「訊息已開啟」為基準。
- 點閱數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「點閱數目」為基準。
- 選擇同意數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「選擇同意清單」為基準。
- 選擇不同意數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「選擇不同意清單」為基準。
- 全部選擇同意數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「全部選擇同意」為基準。
- 全部選擇不同意數目 (#)。此分析指標是以回覆類型「全部選擇不同意」為基準。
- 平均回覆天數。此分析指標是以遞送狀態為基準。

用途附註

宣傳活動回覆分析指標是以遞送狀態或回覆類型為基準。例如，即使存在「硬退信」的遞送狀態，硬退信數目仍是以回覆類型而非遞送狀態為基準。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人地址歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可呈報聯絡人和地址之間的多對多關係。在其他主題區域中，可能只會呈報聯絡人的主要地址。不過，這個主題區域可以讓您呈報聯絡人的所有地址，以及多個聯絡人共用的地址。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 地址

分析指標

- 地址分析指標
 - 聯絡人地址數量 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用此主題區域來依據聯絡人、客戶、宣傳活動、使用者所有，以及日期維度呈報聯絡人分析指標。此主題區域的詳細資料層級是在 Oracle CRM On Demand 中建立的每個聯絡人都會有一列。此主題區域可讓您快速回答問

題，例如：聯絡人最多的前十大員工是誰？哪些客戶沒有任何聯絡人？哪一些是聯絡人的最大宣傳活動？特定聯絡人為我的公司帶來多少準客戶？

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 使用者擁有

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人分析指標
 - 客戶數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 準客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人興趣歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「聯絡人興趣記錄分析」主題區域可以讓您根據「聯絡人」維度產生有關聯絡人興趣的報表。這份報表可讓顧問及其經理用來決定其客戶興趣和嗜好，以及為其客戶根據其興趣來選擇有意義的禮物。他們也可以使用這項資訊來舉辦相關的感謝活動，例如，高爾夫球賽。透過這個方式，顧問們可以深耕與客戶之間的關係，以及滿足這些客戶的朋友和家人的需求。這些活動便能帶來新生意。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 使用者擁有
- 日期
- 聯絡人興趣

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人興趣分析指標
 - 聯絡人興趣數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人收益歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「聯絡人收益記錄」主題區域可以讓您根據聯絡人、產品、產品類別、負責人和日期來分析產品收益資料。這個主題區域的分析指標如下：

- 產品數目 (#)
- 平均產品數目
- 平均收益

使用者可以使用它來建立列出隨時間呈現不同產品收益類型的報表，例如，比較預定收益和實際收益。使用者可以透過這項比較類型，更深入地根據聯絡人來了解潛在收益和產品銷售。您可以使用「產品類別」維度來摘要列出不同產品階層的「聯絡人收益」分析指標，例如品牌、次級市場和市場。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 產品類別
- 產品
- 聯絡人收益
- 日期
- 使用者擁有

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人收益分析指標
 - 平均產品數目 (#)
 - 產品數目 (#)
 - 平均收益

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

聯絡人團隊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以讓您呈報聯絡人和團隊成員之間的多對多關係。您可以使用它來列出與聯絡人關聯的所有團隊成員，以及使用者已加入成為團隊成員的所有聯絡人。您也可以使用它來呈報與聯絡人關聯的主要客戶。您無法使用這個主題區域來報告未與任何使用者關聯的聯絡人，或是未與聯絡人連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 聯絡人團隊
- 日期
- 團隊成員

分析指標

- 聯絡人團隊
 - 聯絡人團隊最佳化自訂分析指標
 - 聯絡人團隊成員數量 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「聯絡人團隊」維度的「聯絡人團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「聯絡人團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有聯絡人。

交易註冊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

業務目的

「交易註冊」呈報主題區域可提供有關合作夥伴使用交易註冊的方式，以及交易註冊對業務所造成影響等相關資訊。例如，您可以執行下列動作：

- 建立報表，顯示根據交易註冊預期的收益金額。
- 判斷核准交易註冊所需的平均天數。

- 判斷已備案機會的百分比。
- 報告已產生新機會的交易註冊數目。
- 判斷交易註冊的平均有效期間。
- 報告交易註冊的收益各季變化。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 相關顧客
- 相關機會
- 聯絡人
- 日期
- 交易註冊
- 最終核准者
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶

非結案日期分析指標

下面列出不是以備案結案日期為根據的分析指標：

- 交易註冊分析指標
 - 交易註冊自訂分析指標
 - 交易註冊數目 (#)
 - 包含機會的交易註冊數目 (#)
 - 不含機會的交易註冊數目 (#)
 - 新機會的交易註冊數目 (#)
 - 現有客戶的交易註冊數目 (#)
 - 新客戶的交易註冊數目 (#)
 - 已轉換成機會的交易註冊數目 (#)
 - 尚待處理核准的交易註冊數目 (#)
 - 已核准交易註冊數目 (#)
 - 已到期交易註冊數目 (#)
 - 尚待處理核准的天數 (#)
 - 平均核准天數
 - 平均有效天數 (以天數計)
 - 已核准的交易註冊百分比 (%)
 - 已拒絕的交易註冊百分比 (%)
 - 已退回的交易註冊百分比 (%)
 - 已轉換成機會的交易註冊百分比 (%)
 - 已得標的交易註冊數目 (#)

結案日期分析指標

下面列出以備案結案日期為根據的分析指標：

- 交易註冊分析指標
 - 未結交易註冊的交易大小總計
 - 平均未結交易註冊的交易大小總計

- 來自交易註冊的收益總計
- 平均來自交易註冊的收益總計
- 季度前來自交易註冊的收益總計
- 平均季度前來自交易註冊的收益總計

用途附註

「相關聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

交易註冊產品收益歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「交易註冊產品收益記錄」主題區域可協助您辨識您交易註冊明細行項目的趨勢。讓您能夠使用核心維度屬性，建立包含「交易註冊產品收益」分析指標的基本查詢。其可協助您回答下列類似問題：

- 從單一交易註冊上的單一產品，可預期的最高收益為何？
- 只考慮未結交易註冊的話，各交易註冊 (從收益記錄計算所得) 的平均收益為何？
- 所有交易註冊上 (忽略核准狀態) 提到多少特有的產品？
- 所有未結交易註冊中，排行前幾名的產品為何 (依總數量、總收益、場次、各交易註冊的平均數量、各交易註冊的平均收益)？
- 列出至少有一項產品收益明細行項目、數量或價格為零或空值的所有未結交易註冊。
- 上一季中，排行前幾名的產品為何 (依數量、收益、場次、各交易註冊的平均數量、各交易註冊的平均收益)？

關係類型

一對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 相關聯絡人
- 相關顧客
- 相關機會
- 日期 (基於交易註冊的結案日期)
- 交易註冊
- 交易註冊產品收益
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 產品
- 產品類別

分析指標

主題區域有下列分析指標：

- 交易註冊產品收益分析指標
 - 交易註冊產品收益自訂分析指標：
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號

- 產品數目 (#)
- 不含機會的交易註冊產品數目 (#)
- 未結交易註冊的產品數目 (#)
- 不含機會的交易註冊產品平均數目 (Avg #)
- 未結交易註冊的產品平均數目 (Avg #)
- 平均價格
- 平均數量
- 季度前平均總收益
- 平均收益
- 不含機會的交易註冊平均總數量
- 未結交易註冊上的平均總數量
- 不含機會的交易註冊平均總收益
- 未結交易註冊上的平均總收益
- 各交易註冊產品的平均數目 (Avg #)
- 季度前總收益
- 季度前總收益 (000)
- 總數量
- 總數量 (000)
- 不含機會的交易註冊總數量
- 未結交易註冊上的總數量
- 總收益
- 總收益 (000)
- 不含機會的交易註冊總營收
- 不含機會的交易註冊總營收 (000)
- 未結交易註冊總營收
- 未結交易註冊總營收 (000)
- 主要合作夥伴客戶

用途附註

無

經銷商歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

業務目的

您可以使用「經銷商記錄分析」主題區域，從服務要求和活動觀點來分析經銷商記錄。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 經銷商
- 使用者擁有
- 日期

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 經銷商分析指標
 - 經銷商自訂分析指標
 - 經銷商數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)

用途附註

無

事件歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

事件可為銷售人員或其他專業人員參加的任何類型促銷或教育活動。下面列出從公司角度所認定的事件類型：

- **銷售代表層級**。由經理執行，或由一或多位銷售代表執行。
- **企業或國際層級**。對象為特定專業人員群體的國際訓練活動或會議。

您可以針對特定產品或期間來計畫國際層級的活動，然後依據地區、轄區或銷售代表配置資源。例如，製藥公司需要有關醫療活動的分析指標與資訊來調整銷售與行銷活動。從公司觀點而言，報表可以為公司提供資訊，讓公司管控預算，進而確認最後收益與預算之間是否有一點差異或是完全無差異。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 事件
- 受邀者
- 潛在客戶
- 潛在客戶事件
- 機會
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 事件分析指標
 - 事件的客戶數目 (#)
 - 事件數目 (#)

- 受邀者數目 (#)
- 事件的潛在客戶數目 (#)
- 事件的機會數目 (#)
- 預算剩餘/不足
(定義：活動預算和活動成本之間的差異)。
- 事件預算
「事件預算」分析指標來自維度。僅使用「事件」維度時，分析指標為維度欄位值的總和。然而，使用其他維度 (尤其是受邀者) 時，分析指標會以維度欄位值的最大值進行計算。
- 事件成本
(定義：所有與「事件」關聯之受邀者的已完成活動成本。)

用途附註

如果您公司將「事件」的顯示名稱變更為自訂名稱，報表中就會出現該自訂名稱。

在第 29 版之前的版本中，若沒有產品與事件相關，則含有「產品類別」與「事件」維度的報表不會產生結果。此行為在第 29 版中已變更，而「產品類別」現在不會受到「事件」與「產品」關聯性的影響。

事件客戶數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的客戶數目。

事件潛在客戶數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的潛在客戶數目。

事件機會數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的機會數目。

無受邀者的事件

受邀者數為零的事件會自報告中排除，但某個特殊案例除外。讓零受邀者的事件出現在報告中的唯一方法，就是只使用「事件」維度 (不要新增第二維度)，且不包含任何分析指標。

家庭歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

業務目的

這個「家庭記錄分析」主題區域可以針對「聯絡人」維度產生家庭報表。此主題區域可讓顧問與其經理回答如下的問題：

- 客戶分別屬於哪個家庭？
- 在業務工作簿中的客戶是如何分配家庭資產？
- 依據總資產值我的最上層家庭為何？

「家庭歷史記錄分析」主題區域也有「投資組合」維度，可用來報告家庭聯絡人的相關投資組合資訊。請注意，投資組合與家庭 (經由聯絡人) 只有間接關係，因此「投資組合」維度屬性無法直接用來分析家庭的分析指標。您可以將保戶視為家庭成員，結合家庭報表與投資組合報表來提供強化的保戶服務。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 家庭
- 家庭聯絡人

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 家庭分析指標
 - 總家庭資產
 - 總家庭資產
 - 平均家庭總資產
 - 總家庭支出
 - 總家庭支出
 - 平均家庭總支出
 - 總家庭收入
 - 總家庭收入
 - 平均家庭總收入
 - 總家庭負債
 - 總家庭負債
 - 平均家庭總負債
 - 家庭總淨值
 - 家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值
 - 總聯絡人資產
 - 總資產
 - 平均總資產
 - 總聯絡人支出
 - 總支出
 - 平均總支出
 - 總聯絡人收入
 - 總收入
 - 平均總收入
 - 總聯絡人負債
 - 總負債
 - 平均總負債
 - 總聯絡人淨值
 - 總淨值
 - 平均總淨值
- 家庭自訂分析指標
- 累計聯絡人數目 (#)
- 累計服務要求數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)

- 聯絡人服務要求數目 (#)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 家庭數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

潛在活動歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您根據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、聯絡人、日期、潛在客戶、機會、使用者所有，以及主要合作夥伴客戶來分析潛在客戶分析指標。這個主題區域包含的記錄類型，所參考的分析指標是用於分析潛在客戶品質、潛在客戶轉換以及潛在客戶相關收益。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 潛在客戶分析指標
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 新機會數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 後續追蹤潛在客戶的平均天數 (定義：後續追蹤潛在客戶的天數除以潛在客戶數)。
 - 潛在客戶的已結收益

- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益
- 預定收益

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

潛在客戶團隊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以呈報潛在客戶和團隊成員之間的多對多關係。您可以使用它來列出與潛在客戶關聯的所有團隊成員，以及使用者已加入成為團隊成員的所有潛在客戶。您無法使用這個主題區域來呈報未與任何使用者關聯的潛在客戶，或是未與潛在客戶連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 潛在客戶
- 潛在客戶團隊
- 團隊成員

分析指標

- 潛在客戶團隊
 - 潛在客戶團隊最佳化自訂分析指標
 - 潛在客戶團隊成員數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「潛在客戶團隊」維度的「潛在客戶團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「潛在客戶團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別

- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有潛在客戶。

MDF 要求歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

業務目的

品牌負責人可以使用「市場開發基金」(MDF)，透過系統性方式來為合作夥伴提供行銷基金，以便合作夥伴在特定地理區域銷售品牌負責人的產品，或是行銷其品牌。合作夥伴可以經由 MDF 要求，要求預先核准行銷活動的基金。當品牌負責人核准該 MDF 要求之後，合作夥伴就可以執行該活動，並接著提交 MDF 請款，贖回之前所支付的預先核准金額。

品牌負責人需要使用每位合作夥伴和每一季就 MDF 要求的相關分析指標和資訊，才能調整行銷和通路銷售。

「MDF 要求記錄分析」主題區域會提供品牌負責人管控其 MDF 預算的必要資訊，並確定那些基金確實已配置到可獲得最大投資報酬的活動中。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 主要合作夥伴客戶
- 宣傳活動
- MDF 要求
- 日期
- 使用者擁有
- 核准者

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- MDF 要求分析指標
 - MDF 要求自訂分析指標
 - 依提交日期的 MDF 要求分析指標
 - MDF 要求數目 (#)
 - 要求金額
 - 平均要求金額
 - 預先核准金額
 - 平均預先核准金額
 - 要求的請款金額總計
 - 平均要求請款金額總計
 - 核准的理賠總金額
 - 平均核准請款金額總計

- MDF 要求數目 (#)
- 要求金額
- 平均要求金額
- 預先核准金額
- 平均預先核准金額
- 季度前要求的金額
- 平均季度前要求金額
- 季度前預先核准的金額
- 平均季度前預先核准金額
- 要求的請款金額總計
- 平均要求請款金額總計
- 核准的理賠總金額
- 平均核准請款金額總計
- 季度前要求的請款金額總計
- 平均季度前要求請款金額總計
- 季度前核准的請款金額總計
- 平均季度前核准請款金額總計
- 尚待處理核准的 MDF 要求數目 (#)
- 尚待處理核准的要求金額
- 提交的 MDF 要求數目 (#)
- 核准的 MDF 要求數目 (#)
- 拒絕的 MDF 要求數目 (#)
- 退回的 MDF 要求數目 (#)
- 取消的 MDF 要求數目 (#)
- 到期的 MDF 要求數目 (#)
- 提交的 MDF 請款數目 (#)
- 核准的 MDF 請款數目 (#)
- 拒絕的 MDF 請款數目 (#)
- 核准的 MDF 要求百分比 (%)
- 到期的 MDF 要求百分比 (%)
- 拒絕的 MDF 要求百分比 (%)
- 退回的 MDF 要求百分比 (%)
- 尚待處理核准的天數 (#)
- 核准的天數 (#)
- 尚待處理核准的平均天數 (Avg #)
- 核准的平均天數 (#)

用途附註

如果您公司將「MDF 要求」的顯示名稱變更為自訂名稱，報表中就會出現該自訂名稱。

機會與競爭者歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用這個主題區域，分析機會和競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題區域與機會主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的競爭者客戶維度。您可以使用這個主題區域，建立可顯示機會之所有競爭者的報表。因為這個主題區域會呈現機會和競爭者客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個競爭者客戶有所關聯的機會將無法使用這個主題區域進行呈報。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會競爭者
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開始日期的機會分析指標
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 獲勝次數 (#)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶之每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。

- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的數目)。
- 機會損失率
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 包含機會的聯絡人數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 平均交易大小 (定義：針對每位客戶之每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義：已得標機會的總數，除以得標和流標機會的總數)。
- 機會損失率
- 季度前機會收益
- 季度前已結收益

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個機會可以連結至單一機會作為競爭者。連結至單一機會作為競爭者的所有機會都會列在「機會詳細資料」頁面的「機會競爭者」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個機會的關係，也可以具有與所連結機會上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取機會與競爭者關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取機會主要聯絡人的相關資訊，請從「機會」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取競爭者主要聯絡人的相關資訊，請從「機會競爭者」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

機會與合作夥伴歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用這個主題區域，分析機會和合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題區域與機會主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴客戶維度。您可以使用這個主題區域，建立可顯示機會之所有合作夥伴的報表。因為這個主題區域會呈現機會和競爭者客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個合作夥伴客戶有所關聯的機會將無法使用這個主題區域進行呈報。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點

■ 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會合作夥伴
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題區域適用分析指標的清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開始日期的機會分析指標
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 獲勝次數 (#)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
 - 平均銷售週期
 - 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的總數)。
 - 機會損失率
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 包含機會的聯絡人數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)

- 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的總數)。
- 機會損失率
- 季度前機會收益
- 季度前已結收益

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個機會可以連結至單一機會作為合作夥伴。連結至單一機會作為合作夥伴的所有機會都會列在「機會詳細資料」頁面的「機會合作夥伴」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個機會的關係，也可以具有與所連結機會上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取機會與合作夥伴關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取機會主要聯絡人的相關資訊，請從「機會」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取合作夥伴主要聯絡人的相關資訊，請從「機會合作夥伴」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

機會聯絡人歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

在此主題區域中，您可呈報所有與單一機會相關聯的聯絡人，或是與多個機會相關聯的聯絡人。在其他機會的主題區域中，您只能呈報機會的主要聯絡人。

關係類型

多對多

維度

此主題區域提供下列維度：

- 聯絡人
- 機會

分析指標

- 機會聯絡人分析指標
 - 機會聯絡人數目 (#)

用途附註

無

機會歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、銷售地區、宣傳活動、聯絡人、銷售地區、負責人及日期維度來分析機會。此主題區域是由兩個或多個事實資料表格所組成，包含機會與配額分析指標。機會分析指標是在此主題區域的最低層級詳

細資料中所定義。因此，您可以分析所有維度的分析指標。不過，配額分析指標則位於較高層級的詳細資料，只能由下列限制的維度加以分析：日期 (月份)、配額及負責人。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期

附註：日期維度以「依開始日期的機會分析指標」中分析指標的「開始日期」為基礎，並以所有其他分析指標的「結案日期」為基礎。在所有情況下，日期係取自「收益」記錄，因為「收益」為事實資料表格。

- 機會
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 主要合作夥伴客戶
- 配額
- 銷售地區

分析指標

下面列出這個主題區域適用分析指標的清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 依開始日期的機會分析指標
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 包含機會的聯絡人數目 (#)
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 收益
 - 目前階段平均天數 (Avg #)
 - 獲勝次數 (#)
 - 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
 - 平均銷售週期
 - 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的數目)。
 - 機會損失率
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)

- 包含機會的聯絡人數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 平均交易大小 (定義：針對每位客戶的每筆銷售的平均大小，以單位數目或收益金額表示)。
- 平均銷售週期
- 機會得標率 (定義：已得標機會的數目，除以得標和流標機會的數目)。
- 機會損失率
- 季度前機會收益
- 季度前已結收益
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「機會呈報」主題區域與「機會歷史分析」主題區域提供不同的分析指標。選取上述其中一個主題區域之前，請先檢閱兩者所提供的分析指標，以確定使用的主題區域最符合您的需求。

機會產品收益歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用這個主題區域，根據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、合作夥伴、機會、機會產品、使用者所有、產品與產品類別來分析機會產品收益。因為每一種循環產品收益記錄可能有不同的開始日期，所以這個主題區域會處在最細微的詳細層級，同時為機會中的各個循環產品收益記錄包含一系列資訊。若是處在這個主題區域的高詳細層級，則具備累計任何支援維度層級資料的最大彈性。這個主題區域也包含配額維度與分析指標，讓您在同一份報表中呈報機會產品收益與配額分析指標。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 日期
- 機會
- 機會產品收益
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 產品
- 產品類別
- 配額
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

機會團隊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報機會與機會團隊之間的關係。使用這個主題區域來查詢機會的相關團隊成員。

關係類型

多對多。

維度

此主題區域提供下列維度：

- 客戶
- 日期 (根據機會的結案日期)
- 機會
- 機會團隊
- 使用者擁有

分析指標

- 機會團隊
 - 機會團隊最佳化自訂分析指標
 - 機會團隊成員數目 (#)

用途附註

資料可見度。如果您在資料檔中定義的「歷史主題區域」設定值為「供管理者閱覽」或「供團隊閱覽」，則此主題區域會使用「供團隊閱覽」模式，且您可以呈報所有您身為負責人或團隊成員的機會。如果您在資料檔中定義的設定為「全部皆可閱覽」，則會呈報由您或您的下屬負責的機會，或您或您的下屬會被新增成團隊成員的記錄。

合作夥伴歷史分析主題區域

可用性

這個主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

業務目的

您可以使用「合作夥伴記錄分析」主題區域來分析合作夥伴記錄。您可以根據合作夥伴和銷售地區來分析潛在客戶、商機和收益。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 合作夥伴
- 銷售地區
- 使用者擁有
- 日期

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 負責人合作夥伴分析指標
 - 機會數目 (#)
 - 包含商機的合作夥伴數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 產品收益 (000)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 轉換潛在客戶的平均天數 (定義：潛在客戶建立日期和潛在客戶轉換日期之間天數，除以已轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 後續聯絡潛在客戶的平均天數
 - 平均潛在收益
 - 潛在收益
 - 潛在收益 (000)
 - 包含潛在客戶的合作夥伴數目 (#)
 - 合作夥伴自訂分析指標
 - 合作夥伴數目 (#)

用途附註

無

個人化內容遞送歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

使用此主題區域的分析所提供的資訊來調整內容，然後在對的時間將對的訊息遞送給對的人。您可以分析詳細的趨勢、文宣品績效，以及各種市場區隔的反應，然後相應地設定您的目標客戶。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 訊息回應
- 訊息傳送計畫
- 訊息傳送計畫項目
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 活動自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 依建立日期的活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 約會數目 (依建立日期) (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 任務數目 (依建立日期) (#)
 - 依其他日期的活動分析指標
 - 約會數目 (依結束日期) (#)
 - 約會數目 (依開始日期) (#)

- 任務數目 (依到期日期) (#)
- 活動最佳化自訂分析指標
- 含活動的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 排定約會的數目 (#)
- 已撥電訪的數目 (#)
- 電訪接通的數目 (#)
- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人數目 (#)
- 訊息回應分析指標
 - 訊息回應自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 訊息回應數量 (#)
 - 平均序號
- 訊息傳送計畫項目分析指標
 - 訊息傳送計畫項目自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 訊息傳送計畫項目數目 (#)
 - 平均序號
- 訊息傳送計畫分析指標
 - 訊息傳送計畫自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 訊息傳送計畫數目 (#)

用途附註

「客戶」、「活動」及「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

此主題區域具有多個維度，但並非所有組合都有效。針對無效的組合，會傳回錯誤。例如，以下是會產生錯誤的無效組合：

維度	維度	維度

產品	客戶	訊息計畫
產品	客戶	訊息計畫項目
產品	客戶	訊息回應
產品	活動	訊息計畫
產品	活動	訊息計畫項目
產品	活動	訊息回應
產品	聯絡人	訊息計畫
產品	聯絡人	訊息計畫項目
產品	聯絡人	訊息回應

如果您的可見度是「供團隊閱覽」，且您的分析包含「訊息傳送計畫」、「訊息傳送計畫項目」或「訊息回應」維度，則會套用「供管理者閱覽」。

業務進程歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

業務進程記錄主題區域可以每月提供一次 Oracle CRM On Demand 中所有機會的快照。系統會每夜製作一次業務進程快照，但是封存作業只會保留每個月最後一次的業務進程快照，並且清除其他的快照。這些業務進程快照一律不加以刪除。在針對資料進行完整的擷取、轉換和載入 (ETL) 之後，這些快照就可以備份與完全還原。當公司變更其會計行事曆類型時，這些歷史快照並不會配合新的會計行事曆定義來加以重新調整。對於屬於自訂會計行事曆類型的公司，這些歷史快照只能呈報 Oracle CRM On Demand 中已經定義的會計行事曆定義。快照是在機會缺少結案日期，或者在機會的結案日期位於本季或未來季度的情況下製作。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 業務進程快照日期
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 歷史業務進程分析指標

- 收益。這個分析指標表示機會的收益。
- 預期收益。這個分析指標表示機會收益乘以機會成功率。
- 已結收益。這個分析指標表示結案/得標機會的收益。當機會的狀態為「結案/得標」時，收益與已結收益兩者的值會相同。
- 收益 (000)。這個分析指標表示機會的收益 (以千為單位)。
- 預期收益 (000)。這個分析指標表示機會收益乘以機會成功率 (以千為單位)。
- 已結收益 (000)。這個分析指標表示結案/得標機會的收益 (以千為單位)。當機會的狀態為「結案/得標」時，收益與已結收益兩者的值會相同。
- 季度前機會收益。這個分析指標表示一個季度之前的收益值。
- 季度前預期收益。這個分析指標表示一個季度之前的預期收益值。
- 季度前已結收益。這個分析指標表示一個季度之前的已結收益值。
- 季度前機會收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的收益值 (以千為單位)。
- 季度前預期收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的預期收益值 (以千為單位)。
- 季度前已結收益 (000)。這個分析指標表示一個季度之前的已結收益值 (以千為單位)。
- 銷售地區

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

投資組合歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

業務目的

此主題區域可用來分析投資組合記錄、聯絡人及產品。您可以使用投資組合報表來產生有關下列維度的投資組合相關報表：聯絡人、客戶、產品、顧問和時間。此報表讓顧問及其經理可回答如下的問題：

- 客戶擁有哪些財務產品？而他們的統計資料檔為何？
- 客戶資產在哪些證券和資產類別上的投資情況如何？
- 在每位顧問的業務工作簿中的資產有多大？
- 在每位顧問的業務工作簿中有哪些資產類別？
- 根據投資組合大小和收益，哪些是我的最佳客戶？

這項資訊可讓您根據客戶和顧問來分析投資組合。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 日期
- 機構
- 使用者擁有
- 投資組合
- 產品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 投資組合分析指標
 - 投資組合自訂分析指標
 - 投資組合數目 (#)
 - 資產總值
 - 貸款金額
 - 保費
 - 收益
 - 保單面值
 - 信用額度
 - 平均資產總值
 - 平均貸款金額
 - 平均保費
 - 平均收益
 - 平均保單面值
 - 平均信用額度

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「投資組合」維度通常會包含非財務資產 (如車輛)，除非管理員已使用「公司資料檔」頁面中的「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」選項，明確在「投資組合」清單中排除此類非財務資產。

產品歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依產品、客戶、使用者、機會、日期和區域範圍來分析收益分析指標。此主題區域的詳細資料等級稍微高於「機會產品呈報」主題區域，因為它可讓您從產品範圍的重點來分析機會。此主題區域橋接「機會呈報」主題區域和「機會產品呈報」主題區域間間隙。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 產品
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 產品收益分析指標
 - 產品收益自訂分析指標
 - 收益

- 產品預期收益
- 產品已結收益
- 產品收益 (000)
- 產品預期收益 (000)
- 產品已結收益 (000)
- 購買價格
- 平均購買價格
- 平均數量
- 總數量
- 季度前產品收益
- 季度前已結產品收益
- 季度前產品收益 (000)
- 季度前已結產品收益 (000)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

此主題區域中「產品」維度的「預測旗標」欄位會對應至「機會收益」記錄類型，且若與其他「產品」欄位 (如「產品名稱」) 一起選取此欄位，只有與「機會產品收益」記錄相關聯的產品記錄會顯示在報表中。

報價歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。「報價單」物件必須由管理員佈建。

業務目的

使用此主題區域可依客戶、日期、機會及負責人維度分析報價單。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 報價

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 報價自訂分析指標
- 報價數目 (#)

用途附註

無。

銷售階段歷史分析主題區域

「銷售階段記錄」包含以下主題區域：

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依客戶、機會、銷售階段和日期範圍來分析不同銷售階段的機會。銷售階段歷史主題區域代表根據事件的機會歷史快照，而且僅適用於歷史端。因為機會要經歷多種銷售階段，所以此主題區域比機會主題區域更密集，機會與經歷的工作階段次數越多，記錄就越多。

關係類型

簡單

維度

此主題區域提供下列維度：

- 客戶
- 歷史銷售階段
- 機會

分析指標

以下是此主題區域的完整分析指標清單。

- 銷售階段分析指標
 - 各階段的平均天數
 - 目前階段天數 (#)
 - 機會數 (#)
 - 誤檢
 - 誤檢率

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「機會」維度中的是「使用者所有」資料夾。雖然此資料夾在「機會」維度底下是階層式，「使用者所有」資料夾是其本身的維度。每個維度皆與資料庫中的表格相關。報表從多個表格中提取時，報表中的計量會用來與表格產生關係。

下列範例可說明此影響，其中 Opportunity_A 的負責人已從一個銷售階段變更至另一個階段：

範例 1：您僅從「機會」維度中選取欄位。

結果 1：所有機會皆在報表中。

範例 2：您僅從「使用者所有」資料夾中選取欄位。

結果 2：所有使用者皆在報表中，無論他們是否擁有任何記錄。

範例 3：您從「機會」維度與「使用者所有」資料夾中選取欄位。

結果 3：報表會顯示 Opportunity_A 的多個資料列；每位負責人在各個銷售階段中皆一個資料列。

服務要求歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可用來分析服務要求歷史記錄、客戶及資產。此主題區域能夠讓您依客戶、聯絡人、服務要求、使用者、合作夥伴、機會及日期等維度來分析服務要求。它可以協助您測量與分析客戶服務要求組織的重要績效分析指

標，包括服務要求已經開始多久，以及這些要求結案的平均期間。使用這些服務要求績效分析指標，可以協助您的公司提升客戶滿意度、員工生產力，以及降低營運成本。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 聯絡人
- 日期

附註：日期維度以「依結案日期的服務要求分析指標」中分析指標的「結案日期」為基礎，並以所有其他分析指標的「開始時間」為基礎。

- 經銷商
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 產品
- 服務要求
- 車輛

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 服務要求分析指標
 - 依結案日期的服務要求分析指標
 - 依結案日期取消的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結案的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結束的服務要求數目 (#)
 - 依結案日期結束服務要求的平均分鐘數
- 服務要求自訂分析指標
- 服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 平均未結案服務要求資齡
- 結案服務要求的平均天數
- 平均未結案服務要求帳齡 (分鐘數)
- 結案服務要求的平均分鐘數

用途附註

「車輛」記錄類型與「資產」記錄類型之間，會共用「車輛」維度中的自訂欄位。「車輛」記錄類型有兩組自訂欄位：一組是與「資產」記錄類型共用，並且顯示於「車輛」維度；另一組是唯有「車輛」記錄類型專用。在任何報表中，均不可使用「車輛」記錄類型專用的自訂欄位。新增自訂欄位至「車輛」記錄類型時，請確定您希望在報表中顯示的任何欄位，都是新增至共用的「資產 - 車輛」自訂欄位，而非「僅有車輛」自訂欄位。

「客戶」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。使用「機會」維度來分析機會中針對服務要求關係的分析指標與屬性。

服務要求團隊歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可以呈報服務要求和團隊成員之間的多對多關係。由於在 Oracle CRM On Demand 中可以將服務要求與各個不同的團隊成員建立關聯，因此您可以使用這個主題區域，列出與某個服務要求關聯的所有團隊成員，及已將某個使用者新增為團隊成員的所有服務要求。您無法使用這個主題區域來呈報未與任何使用者關聯的服務要求，或是未與服務要求連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期 (根據服務要求的開始時間)
- 服務要求
- 服務要求團隊
- 團隊成員

分析指標

- 服務要求團隊
 - 服務要求團隊最佳化自訂分析指標
 - 服務要求團隊成員數目 (#)

用途附註

「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「服務要求團隊」維度的「服務要求團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「服務要求團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有服務要求。

共用活動歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域能夠依據客戶、聯絡人與使用者維度來分析共同活動。由於這些活動可由 Oracle CRM On Demand 的一個或多個使用者共用，所以您可以使用此主題區域來呈報共同活動。自有或與至少一個使用者共用的活動可以使用此主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 使用者擁有

分析指標

- 活動分析指標
 - 活動自訂分析指標
 - 依建立日期的活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 約會數目 (依建立日期) (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 任務數目 (依建立日期) (#)
 - 依其他日期的活動分析指標
 - 約會數目 (依結束日期) (#)
 - 約會數目 (依開始日期) (#)
 - 任務數目 (依到期日期) (#)
 - 活動最佳化自訂分析指標
- 含活動的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 排定約會的數目 (#)
- 已撥電訪的數目 (#)
- 電訪接通的數目 (#)
- 已結案活動數目 (#)
- 未結案活動數目 (#)

用途附註

「客戶」、「活動」及「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

即使在此主題區域中建立活動記錄的工作簿關聯，也無法控制是否可看到活動記錄資料。您必須擁有活動記錄，或者該記錄必須已經與您共用，您才能在此主題區域中看到活動記錄。

共用地址歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您呈報共用地址及其與客戶、聯絡人及相關分析指標的關聯。使用此主題區域，您可以呈報附加的客戶與聯絡人，或共用相同的地址。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 共用地址

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 共用地址選擇清單欄位
 - 索引選擇清單 1
 - 索引選擇清單 2
 - 索引選擇清單 3
 - 索引選擇清單 4
 - 索引選擇清單 5
 - 驗證狀態
- 出貨地址 (延伸)
 - 地址 1
 - 地址 2
 - 地址 3
 - 城市
 - 國家
 - 郵政信箱/排序代碼
 - 州/省
 - 州/省
 - 郵遞區號
- 客戶數目 (#)
- 客戶與聯絡人數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)

用途附註

無

解決方案歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

在此主題區域中，您可依據產品、產品類別、服務要求與到期日維度分析解決方案，也可依據解決方案與其相關聯服務要求之間的關係進行分析。您也可以分析重要解決方案與相關的服務要求分析指標，這些資訊可協助貴公司評估解決方案的狀態與成效。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 到期日
- 產品
- 產品類別
- 服務要求
- 解決方案

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 解決方案自訂分析指標
 - 平均索引幣別 0
 - 平均索引編號 0
 - 索引幣別 0
 - 索引編號 0
- 解決方案數目 (#)
- 已核准解決方案數目 (#)
- 已發布解決方案數目 (#)
- 已作廢解決方案數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)

用途附註

「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

特殊訂價產品歷史分析主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

業務目的

特殊訂價要求可讓合作夥伴與品牌負責人執行一組商務程序，合作夥伴會依據此程序向品牌負責人提出對產品降價的要求 (基於各種原因，可以是對於競爭交易或一般價格向下趨勢的回應)。

這個主題區域可讓您針對特殊訂價要求與特殊訂價產品進行記錄分析與報告，進而評估合作夥伴績效。您可以使用分析指標與資訊 (例如針對每項產品、每位合作夥伴和每季的授權降價)，計量通路中的折扣成效和產品績效。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 日期 (根據「特殊訂價要求開始日期」)
- 交易註冊
- 終端客戶
- 最後核准者
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶
- 產品
- 產品類別
- 特殊定價要求

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 特殊訂價產品分析指標
 - 依授權日期區分的特殊訂價產品分析指標
 - 特殊訂價要求數目 (#) (授權日期)
 - 授權金額 (授權日期)
 - 授權金額 (授權日期) (000)
 - 要求金額 (授權日期)
 - 要求金額 (授權日期) (000)
 - 平均授權金額 (授權日期)
 - 平均要求金額 (授權日期)
 - 平均數量 (授權日期)
 - 數量 (授權日期)
 - 依提交日期區分的特殊訂價產品分析指標
 - 特殊訂價要求數目 (#) (提交日期)
 - 授權金額 (提交日期)
 - 授權金額 (提交日期) (000)
 - 要求金額 (提交日期)
 - 要求金額 (提交日期) (000)
 - 平均授權金額 (提交日期)
 - 平均要求金額 (提交日期)
 - 平均數量 (提交日期)
 - 數量 (提交日期)
- 特殊訂價要求數目 (#)

- 授權金額
- 授權金額 (000)
- 要求金額
- 要求金額 (000)
- 平均授權金額
- 平均要求金額
- 平均授權成本
- 平均授權折扣百分比
- 平均 MSRP (製造商建議零售價)
- 平均採購成本
- 平均數量
- 平均要求成本
- 平均要求折扣百分比
- 平均要求轉售價格
- 平均建議轉售價格
- 數量
- 季度前授權金額
- 季度前授權金額 (000)
- 季度前要求的金額
- 季度前要求金額 (000)
- 上季數量

用途附註

無

使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。存取此主題區域時必須具備「使用情況追蹤」權限。依預設，系統已授予管理員角色這項權限。

業務目的

此主題區域可讓擁有「使用情況追蹤」權限的使用者分析其公司中 Oracle CRM On Demand 的使用情況。公司可以分析 Oracle CRM On Demand 中下列應用程式區域的使用情況：

- 應用程式用途
- 使用者接受度
- 設定與組態

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 分析物件
- 內容
- 日期
- 物件類型
- 使用者

■ 使用者登入歷史記錄

分析指標

此主題區域的分析指標及其存放欄位的完整清單如下所示：

下表顯示「分析物件」分析指標。

分析指標	描述
物件數目 (#)	分析物件的數目。

下表顯示「分析績效」分析指標。這些分析指標代表查詢的效能。在這個表格中，*是*表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期 (週)	內容	描述
要求數目 (#)	是	是	是	依報表名稱的要求數與依週別的儀表板名稱。如果報表在儀表板上也可使用，則報表的要求數只會反映以報表形式加以執行的要求。因為儀表板通常包含一個以上的報表，所以儀表板中的要求執行數並不會列入報表數目的計算中。
失敗的次數 (#)	是	是	是	依報表的要求失敗次數與依週別的儀表板名稱數。
平均回應時間 (秒數)	是	是	是	要求的平均回應時間 (秒數)。

下表顯示 Oracle CRM On Demand 中的「應用程式使用情況」分析指標。這些分析指標代表不同應用程式物件類型的使用情況，包含建立、更新及刪除多少記錄。在這個表格中，*是*表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期 (月)	物件類型	描述
已建立記錄數目 (#)	是	是	是	依物件、使用者及月份建立的記錄數目
已更新記錄數目 (#)	是	是	是	依物件、使用者及月份更新的記錄數目
已刪除記錄數目 (#)	是	是	是	依物件、使用者及月份刪除的記錄數目

下表顯示 Oracle CRM On Demand 中的「頁面檢視績效」分析指標。在這個表格中，*是*表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期 (週)	內容	描述
要求數目 (#)	是	是	是	依頁面、週別的要求數目
平均回應時間 (毫秒數)	是	是	是	頁面檢視的平均應時間 (毫秒數)

回應時間上限 (毫秒數)	是	是	是	頁面檢視的回應時間上限 (毫秒數)
回應時間下限 (毫秒數)	是	是	是	頁面檢視的回應時間下限 (毫秒數)

附註：只有已載入的頁面檢視記錄可使用回應時間的上限與下限值，因為此功能已可使用。在 **Oracle CRM On Demand** 的 第 25 版與較早版本中載入的頁面檢視記錄具有空值，因為此資料並未記錄在那些版本中。

下表顯示「設定與組態」分析指標。這些分析指標是 **Oracle CRM On Demand** 最新設定與組態的快照，從使用情況追蹤資料開始累加重新整理起即存在。因為並非任何維度層級都可擷取這些分析指標，所以這些設定與組態分析指標是唯一資料。

分析指標	描述
管理員數目 (#)	被授予下列任一項權限的管理員數：管理公司、管理公司 - 定義幣別、管理公司 - 重設所有密碼、管理主題、管理內容、管理內容 - 管理附件與詳細資料頁面影像、管理工作簿、管理銷售地區、管理使用者、管理角色與存取權、管理使用者與存取權 - 管理委派使用者
指派規則數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的指派規則數目
工作簿數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的工作簿數目
幣別數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中啟動的幣別數目
自訂欄位數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的自訂欄位數目
自訂物件數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中部署的自訂物件數目
自訂頁標數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的自訂 Web 頁標數目
群組數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的群組數目
語言數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中啟用的語言數目
產品數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的產品數目
銷售流程數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定義的銷售程序數目
銷售地區數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的銷售地區數目
Web Applet 數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web Applet 數目
Web 連結數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 連結數目
工作流程數目 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中設定的工作流程數目

下表顯示使用者接受度分析指標 (每月)。這些分析指標可讓公司監視與分析 **Oracle CRM On Demand** 應用程式中的使用者接受度。在這個表格中，是表示在欄位中可使用這個分析指標。

附註：任何未在「登出時間」欄位選取值的階段作業記錄會從每月與每週這兩個分析指標的「登入秒數與平均登入秒數 (#)」分析指標的計算中排除，因為無法計算階段作業的持續時間。

分析指標	使用者	日期 (月)	描述
有效使用者數目 (#)	否	是	每月應用程式中的有效使用者數目
自最後一次登入至今天數 (#)	是	否	自從使用者上次登入後的天數
委派使用者數目 (#)	否	是	每月的委派使用者數目
授權數目 (#)	否	否	在公司資料檔中定義的授權數目
登入秒數 (#)	是	是	在特定月份期間使用者登入的秒數。
登入總數 (#)	是	是	在特定月份期間使用者登入的次數。若使用者一天登入三次，便會計算為 3 次登入並加入當月值。
唯一登入數目 (#)	是	是	在特定月份期間使用者的唯一登入次數。若使用者一天登入三次，便會計算為 1 次唯一登入並加入當月值。
登入失敗數目 (#)	是	是	依使用者、月份的登入失敗次數
登入百分比 (%)	否	是	該月的使用者登入次數除以有效使用者數目。
每月平均登入頻率	否	是	特定月份的唯一登入次數除以該月份的使用者登入次數。
平均登入秒數	是	是	在特定月份期間使用者登入的秒數除以在該月份期間使用者登入的次數。

下表顯示使用者接受度分析指標 (每週)。這些分析指標可讓公司監視與分析 Oracle CRM On Demand 應用程式中的使用者接受度。在這個表格中，*是*表示在欄位中可使用這個分析指標。

分析指標	使用者	日期 (週)	描述
有效使用者數目 (#)	否	是	每週應用程式中的有效使用者數目

委派使用者數目 (#)	否	是	每週的委派使用者數目
登入秒數 (#)	是	是	在特定星期期間使用者登入的秒數。
登入總數 (#)	是	是	在特定星期期間使用者登入的次數。若使用者一天登入三次，便會計算為 3 次登入並加入當週值。
唯一登入數目 (#)	是	是	在特定星期期間使用者的唯一登入次數。若使用者一天登入三次，便會計算為 1 次唯一登入並加入當週值。
登入失敗數目 (#)	是	是	依使用者、星期的登入失敗次數
登入百分比 (%)	否	是	該週的使用者登入次數除以有效使用者數目。
平均登入秒數	是	是	在特定星期期間使用者登入的秒數除以在該星期期間使用者登入的次數。
每週平均登入頻率	否	是	特定星期的唯一登入次數除以該星期的使用者登入次數。

用途附註

此主題提供使用情況附註。

關於使用情況追蹤資料

每週會從您 Oracle CRM On Demand 應用程式資料的資訊中重新整理一次資料倉儲中的使用情況追蹤資料。使用情況追蹤資料會在週末重新整理，而且不會跟隨其餘資料的每晚累加重新整理。

系統只會針對目前月份重新計算使用情況追蹤分析指標，而且不會重新計算上個月的資料，除非該週橫跨上個月的月底。例如，在 2010 年 5 月 28 日星期五執行使用情況追蹤的累加重新整理時，將會重新計算從 2010 年 5 月 1 日開始的整個五月使用情況追蹤分析指標。如果是在 2010 年 6 月 4 日 (星期五) 當天執行使用情況追蹤的累加重新整理，系統就會重新計算五月和六月的使用情況追蹤分析指標，因為該週橫跨了五月和六月。

使用情況追蹤分析指標會依據行事曆月份進行摘要。雖然您可以依據公司的會計行事曆來分析這些分析指標，不過這些分析指標會無法與採用非標準行事曆的公司會計行事曆對齊。會計行事曆定義可能會出現一些異常情況，特別是當您使用 4-4-5 或 5-4-4，或是自訂行事曆時，會出現兩個行事曆月份都在同一個會計行事曆期間開始，或是會計期間沒有任何行事曆月份開始。如果發生這些情況，表示指定會計期間的使用情況追蹤分析指標可能過大或遺失。

大部分的使用情況追蹤資料都是每週擷取一次。某些使用者接受度分析指標不會每週擷取一次。所有設定與組態的分析指標都不會每週擷取一次。因為使用情況追蹤資料是每週擷取一次，所以可依月份、季別及年度來彙總。不過，如果是以低於每週擷取一次的頻率來擷取，可能不會產生任何結果。

關於使用者登入歷史記錄

系統會繼續從 Oracle CRM On Demand 應用程式中永久刪除超過 90 天的使用者登入歷史記錄資料。因此，將 Oracle CRM On Demand 應用程式升級為此版本時，「使用情況追蹤」功能可支援約 90 天的使用者接受度分析指標。不過還是會在資料倉儲中保留使用者接受度記錄資料，以支援在「Oracle CRM On Demand 分析」中對於使用者接受度分析指標的歷史趨勢分析。即使已先從 Oracle CRM On Demand 中永久刪除資料，還是會將此資料保留到下次全部重新整理為止。

用途追蹤分析指標

使用情況追蹤分析指標是依行事曆週別來收集的。如果您使用非標準行事曆，例如 5-4-4、4-4-5 或自訂的會計行事曆，則很可能一個會計月份或季別的週數會比其他會計月份或季別的週數多或少。因此，可能會稍微高估或低估特定月份或季別的分析指標。當以會計行事曆的月份與季別來分析分析指標時，如果您公司的分析指標沒有完全依照其會計行事曆的定義，就可能發生這種現象。

分析物件維度

您只能將「分析物件」維度的欄位與「使用者」維度的欄位合併，以及與「分析物件」分析指標合併。您無法將「分析物件」維度的欄位與「使用者」以外任何維度的欄位合併，或與「分析物件」以外的任何分析指標合併。

若要呈報與建立物件的使用者有關的使用者資訊，請新增「分析物件」的欄位，或「分析物件」維度下「使用者」維度或「建立者」維度的欄位。若要呈報與上次修改物件的使用者有關的使用者資訊，請新增「分析物件」的欄位以及「分析物件」維度下「上次修改者」維度的欄位。

每週重新整理的使用情況追蹤資料會覆寫「分析」物件的現有資料。如果您要比較各週的資料，可以每週匯出資料。

收集其使用情況追蹤資料的「分析」物件類型如下：動作、分析、條件、篩選、儀表板、儀表板頁面及儀表板提示。

當您擷取與檢閱「分析」物件的資料時，請考量下列各點：

- 僅收集「共用資料夾」下「分析」物件的資料。不收集個人資料夾中所儲存「分析」物件的資料。
- 不收集有關已刪除物件的資料。如果物件在該週重新整理資料之前已從目錄中刪除，則資料不會包含有關該物件的任何資訊。
- 如果物件在該週重新整理資料之前已修改多次，則只會保留最近一次修改的詳細資料。
- 如果物件在該週重新整理資料之前建立，稍後又在相同期間內遭到刪除，則該期間的資料中不會包含該物件。
- 如果物件在某指定週內建立，然後在下一週遭到刪除並在同一週內建立同名的新「分析」物件，則具有該名稱的物件會在連續兩週的資料中顯示為新建立的物件。

分析物件分析指標

您只能將「分析物件」分析指標與來自「分析物件」與「使用者」維度的欄位合併。您無法將「分析物件」分析指標與任何其他分析指標或來自「分析物件」或「使用者」以外任何其他維度的欄位合併。

內容維度

「分析績效」分析指標與「頁面檢視績效」分析指標常會用到「內容」維度。

若要呈報「分析績效」分析指標，請使用「內容類別」欄位來篩選下列條件：

內容類別 = 分析 V3

若要呈報「頁面檢視績效」分析指標，請使用「內容類別」欄位來篩選下列條件：

內容類別 = 頁面檢視

分析「頁面檢視績效」分析指標時，僅可使用的「內容」維度欄位是：「內容類別」與「內容名稱」。對於「頁面檢視績效」而言，「內容名稱」值代表畫面的標題。對於「分析績效」而言，「內容名稱」值代表報表或儀表板的名稱。

若要在使用情況追蹤分析中顯示分析與儀表板路徑，請使用「內容」維度內的「內容詳細資料」欄位。只有「內容類別」設為「分析 V3」的內容，才會顯示「內容詳細資料」。

分析與儀表板路徑的格式如下：

- 使用者的個人資料夾路徑：

`/users/UserRowID`

其中 *UserRowID* 是指資料夾擁有者的使用者資料列 ID。例如：

`/users/1QA4-HQOAD`

- 公司範圍內的共用資料夾路徑：

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

其中 *CompanyNumber* 是指公司的 Oracle CRM On Demand 例項編號。例如：

`/shared/9999_Shared_Folder`

- 已移轉之公司範圍內的共用資料夾路徑：

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

其中 *CompanyNumber* 是指公司的 Oracle CRM On Demand 例項編號。例如：

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

附註：在第 38 版之前的版次中，不會追蹤「已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下的資料夾中所儲存的自訂儀表板使用情況。

- 分析的路徑內嵌於標準應用程式的「首頁」記錄類型中，其具有後置詞 `/_Emb`。有些分析會從目錄中「預建分析」資料夾下的預建儀表板執行，其後置詞為 `/_DB`。對應至 `/_Emb` 與 `/_DB` 後置詞的子資料夾與這些子資料夾中的分析，都不會顯示在目錄中。

下列為依預設，內嵌於標準應用程式「首頁」記錄類型中的分析路徑範例：

`/shared/預建分析/客戶分析/_Emb`

下列為從預建儀表板執行的分析路徑範例：

`/shared/預建分析/客戶分析/_DB`

從第 38 版開始，會填入「內容詳細資料」欄位如下：

- 對於「我的資料夾」或「共用資料夾」下的資料夾中所儲存的自訂儀表板，「內容詳細資料」欄位會填入出現在目錄中的儀表板的路徑。

例如，如果儀表板是存入直接位在使用者 (使用者 ID 為 1QA4-HQOAD) 的「我的資料夾」下，名為「我的自訂儀表板」的自訂資料夾中，則「內容詳細資料」會包含下列路徑：

`/users/1QA4-HQOAD/我的自訂儀表板`

路徑中包含每個自訂資料夾層級。

此外，如果儀表板是存入直接位在公司 (例項編號為 9999) 的「公司範圍內的共用資料夾」下，名為「自訂客戶儀表板」的自訂資料夾中，則「內容詳細資料」會包含下列路徑：

`/shared/9999_Shared_Folder/自訂客戶儀表板`

附註：在第 38 版之前的版次中，不會追蹤「我的資料夾」下的資料夾中所儲存的自訂儀表板使用情況。雖會追蹤「共用資料夾」下的資料夾中所儲存的自訂儀表板使用情況，但不會填入「內容詳細資料」欄位。

- 對於從儀表板執行的分析，「內容詳細資料」欄位會填入該儀表板的路徑，包含儀表板的名稱。「內容名稱」欄位會填入內嵌分析的名稱。

附註：在第 38 版之前的版次中，不會填入儀表板中內嵌分析的「內容詳細資料」欄位。

- 對於「我的儀表板」 (亦即，每位使用者的個人儀表板)，「內容詳細資料」欄位會填入下列路徑：

`/users/UserRowID/_portal`

例如：

/users/1QA4-HQOAD/_portal

附註：在第 38 版之前的版次中，不會追蹤「我的儀表板」的使用情況。

- 對於存入「公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」資料夾的儀表板，「內容詳細資料」欄位會填入下列路徑：

/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

例如：

/shared/9999_Shared_Folder/_portal

- 對於存入「已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」資料夾的儀表板，「內容詳細資料」欄位會填入下列路徑：

/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

例如：

/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal

附註：從第 38 版開始，由系統產生的「儀表板」資料夾路徑的後置詞為 /_portal。在較早版次的 Oracle CRM On Demand 中，後置詞為 /Dashboards。

分析績效分析指標

您無法將「分析績效」分析指標與任何其他分析指標結合。您無法將「頁面檢視績效」分析指標與任何其他分析指標結合。這兩種與績效相關的分析指標在儲存時的資料詳細程度不同，且與所有其他分析指標的資料詳細程度也不同。「分析績效」分析指標是根據內容與使用者每週擷取一次。這些分析指標都是從每位使用者每次執行報表時收集而來，而且每週總結一次。平均回應時間的單位是秒數。

相反地，會根據頁面每週擷取一次「頁面檢視績效」分析指標。每當檢視每個頁面時就會收集這些分析指標，並且每週總結一次。平均回應時間的單位是毫秒。

分析績效分析指標可依據個別使用者來呈報分析指標。不過，頁面檢視績效只在公司層級進行。大多數頁面檢視都有標題，但如果頁面檢視遺漏了標題，則會將使用情況績效分析指標呈報為其他。包含的分析績效分析指標是要供共用與個人儀表板使用，但不會納入動態查詢中。頁面檢視與「分析」內容名稱都會顯示分析指標，而且是以公司預設語言與標準物件命名為基準。它們並不支援使用者語言或物件重新命名。

使用者登入歷史記錄限制

「使用者登入歷史記錄」維度會指定使用者登入的來源，如互動式、Web 服務、行動電話等等。此維度具有下列限制：

- 下列「使用者接受度」分析指標是唯一可與「使用者登入歷史記錄」搭配使用的分析指標：
 - 登入總數 (#)
 - 登入失敗數目 (#)
- 資料中只有目前月份會透過累加重新整理來更新。
- 「登入類型」資料欄的歷史記錄資料不會透過累加重新整理來更新。

附註：只有自此功能變成可用起已載入的「使用者登入」記錄，才可使用「登入類型」值。在 Oracle CRM On Demand 第 29 版與較早版次中載入的「使用者登入歷史記錄」具有空值，因為此資料並未記錄在這些版次中。

使用者接受度 - 每週與每月分析指標

每週資料並不會累計至每月資料。每月資料是依據該月天數另行計算的。

客戶聯絡人即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可呈報客戶和聯絡人之間的多對多關係。您可以用它來呈報與客戶關聯的所有聯絡人，或是由多個客戶共用的某個聯絡人。您無法使用這個主題區域來呈報未與任何聯絡人關聯的客戶，或是呈報未與任何客戶連結的聯絡人。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人

分析指標

- 客戶聯絡人分析指標
 - 客戶聯絡人數量 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶收益即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「客戶收益分析」主題區域提供依產品、類別、銷售地區及使用者來追蹤客戶收益的功能。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶收益
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別
- 配額

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶收益分析指標：
 - 客戶收益自訂分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目
- 配額分析指標：

■ 配額值

用途附註

如需客戶收益功能的詳細資訊，請參閱[預測即時呈報主題區域 \(頁數 811\)](#)。在「預測」主題區域，您可將預測、配額及客戶收益結合為單一的查詢報表。可僅將「配額」資料夾維度及分析指標與「使用者所有」資料夾維度及分析指標結合。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶團隊即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以呈報客戶和團隊使用者之間的多對多關係。由於在 Oracle CRM On Demand 中可以將客戶與各個不同的團隊成員建立關聯，因此您可以使用這個主題區域，建立清單，列出與某個客戶關聯的所有團隊成員，或是已將某個使用者新增為團隊成員的所有客戶。您無法使用這個主題區域來報告未與任何使用者關聯的客戶，或是未與客戶連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶團隊
- 日期
- 團隊成員

分析指標

- 客戶團隊
 - 客戶團隊最佳化自訂分析指標
 - 客戶團隊成員數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「客戶團隊」維度的「客戶團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「客戶團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有客戶。

客戶即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域提供公司客戶營運分析指標的摘要檢視。客戶記錄類型是您想分析的記錄類型。您可使用這個主題區域來回答有關客戶績效的基本問題，如哪家公司的服務要求數最多？哪家公司的機會數最多？這個主題區域可讓您根據客戶、客戶銷售地區及日期等維度，來分組與累計這裡各種層級的分析指標。如果您要進行牽涉到其他業務領域的深度分析，則必須使用其他主題區域。

關係類型

摘要

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者擁有
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)

- 聯絡人數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

客戶與競爭者即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的競爭者維度。這個主題範圍可讓您建立顯示客戶所有競爭者的報表。因為這個主題區域代表客戶與競爭者客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上競爭者客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶競爭者
- 宣傳活動
- 建立日期

- 使用者擁有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個客戶可以連結至單一客戶作為競爭者。連結至某個客戶作為競爭者的任何客戶都會列在「客戶詳細資料」頁面的「客戶競爭者」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取客戶與競爭者關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取競爭者主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶競爭者」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

客戶與合作夥伴即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴維度。這個主題區域可讓您建立顯示客戶所有合作夥伴的報表。因為這個主題區域代表客戶與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以無法用於呈報並未與一個以上合作夥伴客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域提供下列維度：

- 客戶
- 客戶合作夥伴
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者擁有
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)

- 平均已結收益
- 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
- 潛在收益
- 平均潛在收益
- 收益
- 產品收益 (000)
- 產品已結收益
- 產品已結收益 (000)
- 客戶數目 (#)
- 含機會的客戶數目 (#)
- 活動數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個客戶可以連結至單一客戶作為合作夥伴。連結至作為合作夥伴之客戶的任何客戶都會列在「帳戶詳細資料」頁面的「客戶合作夥伴」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取客戶與合作夥伴關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取合作夥伴主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶合作夥伴」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

客戶與相關客戶即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報客戶與相關客戶之間的多對多關係。這個主題區域與客戶主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與客戶記錄類型之間具有多對多關係的相關客戶維度。這個主題區域可讓您建立顯示客戶所有相

關客戶的報表。因為這個主題區域代表客戶與相關客戶之間的多對多關係，所以不可用它來呈報並未與一個以上相關客戶產生關聯的客戶。定義可用於呈報的相關客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 建立日期
- 使用者擁有
- 相關客戶
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 潛在收益
 - 平均潛在收益
 - 收益
 - 產品收益 (000)
 - 產品已結收益
 - 產品已結收益 (000)
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)

- 服務要求數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求平均帳齡
- 結案服務要求的平均天數
- 潛在客戶數目 (#)
- 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

客戶可以彼此連結。任何連結至某個客戶但未連結為競爭者或合作夥伴的客戶，都會列在「客戶詳細資料」頁面的「客戶關係」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個客戶的關係，也可以具有與所連結帳戶上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

附註：若要將客戶彼此連結，您必須具有使用者角色中的「存取延伸客戶關係」權限和「管理延伸聯絡人與客戶關係存取」權限，而且您的管理員必須將「客戶關係」相關資訊區段新增至指派給您角色的「客戶詳細資料」頁面版面配置。

若要擷取客戶關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取所連結客戶主要聯絡人的相關資訊，請從「相關客戶」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

活動即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您依據活動、客戶、機會、潛在客戶、宣傳活動、聯絡人、服務要求及日期維度，來分析一組活動分析指標。因為這個主題區域代表每一個活動事件以及與這些記錄類型相關的接洽，所以此主題區域的詳細資料層級最低，亦表示決定這個主題區域的活動事實資料表格會是最大的。這個主題區域可讓您使用最多組的維度來累計與分析活動分析指標。這個主題區域是多重事實資料主題，可呈報與活動分析指標相關的使用者配額。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 潛在客戶

- 機會
- 服務要求
- 配額

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 活動分析指標
 - 活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」、「活動」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

進階自訂物件即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域能夠分析進階自訂物件。

「進階自訂物件」區域是一個特殊的主題區域，可呈報自訂物件 4 到 40 與預建物件 (包含自訂物件 1、2 及 3) 之間的一對多與多對一關係。因為「進階自訂物件」區域會合併單一主題區域之下所有物件的呈報，所以必須包含報表的判斷分析指標，以協助該區域選擇報表所包含物件之間的關係路徑。報表中有兩個以上的維度時，Oracle CRM On Demand 分析需有分析指標來與維度產生關聯。如果報表不包含分析指標，Oracle CRM On Demand 分析會隨機選擇一個分析指標。使用此主題區域時不可能呈報多對多關係，因為 Oracle CRM On Demand 不直接支援自訂物件 4 到 40 的此主題區域。

在「分析」中為自訂物件 1、2 與 3，以及客戶、聯絡人、服務要求與機會實作的是多對多關係，因此只有自訂物件 1、2 與 3 和這些物件之間能呈報一對多關係，自訂物件 1、2 與 3 和活動、資產、潛在客戶與產品之間無法呈報一對多關係。

關係類型

聯合

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 分配
- 宣傳活動
- 請款
- 聯絡人
- 保險範圍
- 自訂物件 1

- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 自訂物件 04
- 自訂物件 05
- 自訂物件 06
- 自訂物件 07
- 自訂物件 08
- 自訂物件 09
- 自訂物件 10
- 自訂物件 11
- 自訂物件 12
- 自訂物件 13
- 自訂物件 14
- 自訂物件 15
- 自訂物件 16
- 自訂物件 17
- 自訂物件 18
- 自訂物件 19
- 自訂物件 20
- 自訂物件 21
- 自訂物件 22
- 自訂物件 23
- 自訂物件 24
- 自訂物件 25
- 自訂物件 26
- 自訂物件 27
- 自訂物件 28
- 自訂物件 29
- 自訂物件 30
- 自訂物件 31
- 自訂物件 32
- 自訂物件 33
- 自訂物件 34
- 自訂物件 35
- 自訂物件 36
- 自訂物件 37
- 自訂物件 38
- 自訂物件 39
- 自訂物件 40
- 損害
- 財務帳戶
- 財務帳戶持有人
- 財務帳戶持有
- 財務計畫
- 財務產品
- 財務交易

- 家庭
- 保險產物
- 存貨期間
- 有關單位
- 潛在客戶
- 機會
- 合作夥伴
- 保單
- 投保人
- 投資組合
- 產品
- 樣品存貨
- 樣品交易
- 服務要求
- 解決方案
- 交易項目

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
- 配置分析指標
 - 配置數目 (#)
 - 分配平均最大數量 (Avg MaxQty)
 - 電訪平均最大數量 (Avg MaxQty)
 - 平均排序依據
 - 分配總計最大數量 (MaxQty)
 - 電訪總計最大數量 (MaxQty)
 - 總計排序依據
- 宣傳活動分析指標
 - 宣傳活動的客戶數目 (#)
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)
 - 計畫的宣傳活動數目 (#)
 - 宣傳活動的聯絡人數目 (#)
 - 宣傳活動的潛在客戶數目 (#)
 - 宣傳活動的機會數目 (#)
 - 宣傳活動的得標數目 (#)
 - 預算百分比 (%) (定義：成本乘以 100，再除以預算成本)。

- 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，再除以潛在客戶目標)。
- 達成的收益目標百分比 (%) (定義：已結收益乘以 100，再除以收益目標)。
- 宣傳活動機會結案平均天數
- 宣傳活動的平均已結收益
- 宣傳活動機會結案平均天數
- 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
- 宣傳活動的已結收益
- 每已結銷售成本 (定義：成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
- 宣傳活動的潛在客戶轉換率
- 宣傳活動的機會收益
- 宣傳活動的機會得標率
- 投資報酬率 (ROI)
- 求償分析指標
 - 求償自訂分析指標
 - 求償數目 (#)
 - 平均理賠金額
 - 平均損失金額
 - 平均員工受傷人數
 - 平均人員受傷人數
 - 理賠總金額
 - 損失總金額
 - 員工受傷總數
 - 人員受傷總數
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 聯絡人數目 (#)
- 保險範圍分析指標
 - 保險範圍自訂分析指標
 - 保險範圍數目 (#)
 - 平均自付額
 - 平均個別限制
 - 平均投保金額
 - 平均理賠上限
 - 總計自付額
 - 總計個別限制
 - 總計投保金額
 - 總計理賠上限
- 自訂物件 1-40 分析指標
 - 自訂物件 1-40 自訂分析指標
 - 自訂物件 1-40 最佳化自訂分析指標
 - 自訂物件 1-40 數目 (#)
- 損害分析指標
 - 損害自訂分析指標
 - 損害數目 (#)

- 平均估計金額
- 平均財產編號
- 總計預估金額
- 總計產物編號
- 財務客戶分析指標
 - 財務帳戶自訂分析指標
 - 財務帳戶數目 (#)
 - 平均餘額
 - 總計餘額
- 財務帳戶持有人分析指標
 - 財務帳戶持有人自訂分析指標
 - 財務帳戶持有人數目 (#)
- 財務帳戶持有分析指標
 - 財務帳戶持有人自訂分析指標
 - 財務帳戶持有數目 (#)
 - 平均績效
 - 平均購買價格
 - 平均數量
 - 平均值
 - 總計績效
 - 總計購買價格
 - 數量總和
 - 總計值
- 財務計畫分析指標
 - 財務計畫自訂分析指標
 - 財務計畫數目 (#)
- 財務產品分析指標
 - 財務產品自訂分析指標
 - 財務產品數目 (#)
 - 平均目前價格
 - 總計目前價格
- 財務交易分析指標
 - 財務交易自訂分析指標
 - 財務交易數目 (#)
 - 平均數量
 - 平均交易價格
 - 平均值
 - 數量總和
 - 總計交易價格
 - 總計值
- 家庭分析指標
 - 家庭自訂分析指標
 - 總聯絡人資產
 - 平均總資產

- 平均總資產 (000)
- 總資產
- 總資產 (000)
- 總聯絡人支出
 - 平均總支出
 - 平均總支出 (000)
 - 總支出
 - 總支出 (000)
- 總聯絡人收入
 - 平均總收入
 - 平均總收入 (000)
 - 總收入
 - 總收入 (000)
- 總聯絡人負債
 - 平均總負債
 - 平均總負債 (000)
 - 總負債
 - 總負債 (000)
- 總聯絡人淨值
 - 平均總淨值
 - 平均總淨值 (000)
 - 總淨值
 - 總淨值 (000)
- 總家庭資產
 - 平均家庭總資產
 - 平均家庭總資產 (000)
 - 總家庭資產
 - 總家庭資產 (000)
- 總家庭支出
 - 平均家庭總支出
 - 平均家庭總支出 (000)
 - 總家庭支出
 - 總家庭支出 (000)
- 總家庭收入
 - 平均家庭總收入
 - 平均家庭總收入 (000)

- 總家庭收入
 - 總家庭收入 (000)
- 總家庭負債
 - 平均家庭總負債
 - 平均家庭總負債 (000)
 - 總家庭負債
 - 總家庭負債 (000)
- 家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值 (000)
 - 家庭總淨值
 - 家庭總淨值 (000)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人服務要求數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 家庭數目 (#)
- 累計聯絡人數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 累計服務要求數目 (#)
- 保險產物分析指標
 - 保險財產自訂分析指標
 - 保險財產數目 (#)
 - 平均金額
 - 平均順序
 - 總計金額
 - 總計順序
- 存貨期間分析指標
 - 存貨期間自訂分析指標
 - 存貨期間數目 (#)
- 關係人分析指標
 - 關係人自訂分析指標
 - 關係人數目 (#)
- 潛在客戶分析指標
 - 已封存潛在客戶數目 (#)
 - 潛在客戶數目 (#)
 - 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
 - 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
 - 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
 - 新機會數目 (#)
 - 合格潛在客戶數目 (#)
 - 被拒絕潛在客戶數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 潛在客戶的已結收益

- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益
- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 已結機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 階段中平均天數 (#)
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 預期收益
 - 預期收益 (000)
 - 收益
 - 收益 (000)
- 合作夥伴分析指標
 - 合作夥伴自訂分析指標
 - 合作夥伴數目 (#)
- 保單分析指標
 - 保單自訂分析指標
 - 保單數目 (#)
 - 平均保單面額
 - 平均期繳保費
 - 平均保費總計
 - 總計保單金額
 - 總計每期保費
 - 保費總計總和
- 投保人分析指標
 - 投保人自訂分析指標
 - 投保人數目 (#)
 - 平均持有百分比
 - 總計投保人百分比
- 投資組合分析指標
 - 投資組合自訂分析指標
 - 投資組合數目 (#)
 - 平均信用額度
 - 平均保單面值
 - 平均貸款金額
 - 平均保費
 - 平均收益
 - 平均資產總值
 - 信用額度
 - 保單面值
 - 貸款金額
 - 保費
 - 收益

- 資產總值
- 樣品存貨分析指標
 - 樣品存貨自訂分析指標
 - 樣品存貨數目 (#)
 - 平均前次實體計數
 - 平均期初餘額
 - 平均實體計數
 - 平均系統計數
 - 前次實體計數總和
 - 期初餘額總和
 - 實際盤點總和
 - 系統盤點總和
- 樣品交易分析指標
 - 樣品交易自訂分析指標
 - 樣品交易數目 (#)
 - 平均收到套件數
 - 平均送出套件數
 - 收到套件數總和
 - 送出套件數總和
- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 結案服務要求的平均天數
 - 未結案服務要求平均帳齡
- 解決方案分析指標
 - 解決方案自訂分析指標
 - 已核准解決方案數目 (#)
 - 已作廢解決方案數目 (#)
 - 已發布解決方案數目 (#)
 - 解決方案數目 (#)
- 交易項目分析指標
 - 交易項目自訂分析指標
 - 交易項目數目 (#)
 - 平均細項編號
 - 平均數量
 - 平均出貨數量
 - 細項編號總和
 - 數量總和
 - 出貨數量總和

用途附註

「投資組合」維度通常會包含非財務資產 (如車輛)，除非管理員已使用「公司資料檔」頁面中的「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」選項，明確在「投資組合」清單中排除此類非財務資產。

造成報表沒有結果的原因很多，其中之一就是報表缺少分析指標；報表必須至少包含一個分析指標。

如果您使用的兩個自訂物件彼此之間沒有直接連結，您也會得到沒有結果的報表。舉例來說，如果客戶物件直接與自訂物件 4 和自訂物件 5 產生關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 4 之間的關聯，以及客戶物件與自訂物件 5 之間的關聯，但無法呈報客戶物件、自訂物件 4 和自訂物件 5 之間的合併關聯，除非自訂物件 4 與自訂物件 5 之間在應用程式中已定義直接關聯。

再舉此例進一步說明，如果客戶物件與自訂物件 4 直接關聯，自訂物件 4 與自訂物件 5 直接關聯，則您可以呈報客戶物件與自訂物件 4 之間的關聯，以及自訂物件 4 與自訂物件 5 之間的關聯，但是無法呈報客戶物件、自訂物件 4 與自訂物件 5 之間的合併關聯，除非客戶物件與自訂物件 5 之間在應用程式中已定義直接關聯。

「客戶」、「活動」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「投資組合」維度在搭配自訂物件 16-20 使用時不會產生任何結果。但其在搭配自訂物件 1-15 與自訂物件 21-40 時則會產生結果。

常見負責人維度

在此主題區域中的大部分記錄類型維度均擁有「使用者擁有」資料夾。不過，負責人是所有這些記錄類型共用的單一共用維度。因此，如果在任何記錄類型資料夾下選取「使用者擁有」資料夾的資料欄，且選取不同記錄類型的分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之記錄類型的所有記錄負責人。例如，如果您在「服務要求」資料夾下選取「使用者擁有」資料夾的「別名」資料欄，且選取「服務要求數目 (#)」分析指標，則分析會顯示服務要求記錄的所有負責人。不過，因為負責人為單一維度，如果您在「聯絡人」資料夾與「服務要求數目 (#)」分析指標下選取「使用者擁有」資料夾的「別名」資料欄，仍會顯示相同的結果。

如果在任何記錄類型資料夾下選取「使用者擁有」資料夾的資料欄，且選取兩個以上記錄類型的分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之記錄類型的所有記錄負責人。例如，如果您在「服務要求」資料夾下選取「使用者擁有」資料夾的「別名」資料欄，且選取「服務要求數目 (#)」和「活動數目 (#)」分析指標，則分析會顯示服務要求記錄與活動記錄的所有負責人。在這個範例中，如果負責人擁有活動但未擁有服務要求，「服務要求數目 (#)」分析指標會顯示 0 (零) 值，如果負責人擁有服務要求但未擁有活動，「活動數目 (#)」分析指標則會顯示 0 (零) 值。

常見日期維度

此主題區域的許多記錄類型維度均擁有日期資料夾 (例如日期或建立日期)。不過，某些記錄類型會共用常見日期維度。如果您在與其他記錄類型共用日期維度的記錄類型下選取日期資料夾的資料欄，並選取共用相同日期維度之其中一個其他記錄類型的分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之記錄類型其所有記錄的日期。例如，「客戶」與「聯絡人」記錄類型共用日期維度。因此，如果您在「客戶」資料夾下選取「建立日期」資料欄的「日期」資料欄，並選取「客戶數目 (#)」分析指標，則分析會顯示所有已建立客戶記錄的日期。不過，由於「客戶」與「聯絡人」記錄類型共用日期維度，如果您在「聯絡人」資料夾與「客戶數目 (#)」分析指標下選取「建立日期」資料欄的「日期」欄位，仍會顯示相同結果。

如果您在與其他記錄類型共用日期維度的記錄類型下選取日期資料夾的資料欄，並選取共用相同日期維度之兩個以上的記錄類型其分析指標，則分析會顯示您從中選取分析指標之所有記錄類型其記錄的所有日期。例如，如果您在「客戶」資料夾下選取「建立日期」資料欄的「日期」資料欄，並選取「客戶數目 (#)」與「聯絡人數目 (#)」分析指標，則分析會顯示所有已建立客戶記錄和聯絡人記錄的日期。在此範例中，針對已建立客戶記錄但沒有建立聯絡人記錄的任何日期，「聯絡人數目 (#)」分析指標會顯示為 0 (零) 的值，而針對已建立聯絡人記錄但沒有建立客戶記錄的任何日期，「客戶數目 (#)」分析指標會顯示為 0 (零) 的值。

下表列出共用常見日期維度的記錄類型，並顯示每個記錄類型出現的日期維度名稱。每個表格顯示常見日期維度的詳細資料。

記錄類型維度	日期維度
客戶	建立日期
宣傳活動	日期

記錄類型維度	日期維度
聯絡人	建立日期
潛在客戶	日期
機會	結案日期
投資組合	日期
記錄類型維度	日期維度
活動	建立日期
分配	建立日期
請款	建立日期
保險範圍	建立日期
自訂物件 01 到 40	建立日期
損害	建立日期
財務帳戶	建立日期
財務帳戶持有人	建立日期
財務帳戶持有	建立日期
財務計畫	建立日期
財務產品	建立日期
財務交易	建立日期
保險產物	建立日期
存貨期間	建立日期
有關單位	建立日期
機會	開啟日期
保單	建立日期
投保人	建立日期

記錄類型維度	日期維度
服務要求	開啟日期
樣品存貨	建立日期
樣品交易	建立日期
交易項目	建立日期

相關物件自訂欄位

在「進階自訂物件」呈報主題區域的報表中，無法使用相關物件的自訂欄位。例如，如果您對自訂物件建立的欄位，是其他自訂物件的相關欄位，則無法在「進階自訂物件」呈報主題區域中，於主要物件資料夾下使用新欄位。不過，在相關物件的資料夾中還是可以使用新欄位。

進階自訂物件主題區域與財務及保險物件

「進階自訂物件」主題區域可供您呈報該主題區域中所存在之物件的所有屬性與分析指標。它還可讓您呈報這些物件之間的關聯。不過，對於任何指定的物件配對，此主題區域中僅支援一個關聯。例如：

- 「財務客戶」物件可以是客戶、分行及金融機構的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。
- 「財務客戶」物件可以是聯絡人與顧問的下層物件。不過，能夠呈報的只有聯絡人物件關聯。
- 「保單」物件可以是客戶、代理商及承運商的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。
- 「保單」物件可以是聯絡人、代理商及承運商承保人的下層物件。不過，能夠呈報的只有客戶物件關聯。

財務物件與自訂物件 1-40 之間的關聯，以及保險物件與自訂物件 1-40 之間的關聯，無法用於從「進階自訂物件」主題區域進行呈報。

欄位格式

在財務、保險及樣品維度中，幣別、日期及整數欄位都已預先格式化。這些維度中的其他欄位類型，如數字與百分比，則不會預先格式化。您可以對這些欄位套用自訂格式。此格式設定方法會影響下列維度與分析指標：

- 分配
- 配置分析指標
- 請款
- 求償分析指標
- 保險範圍
- 保險範圍分析指標
- 損害
- 損害分析指標
- 財務帳戶
- 財務客戶分析指標
- 財務帳戶持有人
- 財務帳戶持有人分析指標
- 財務帳戶持有
- 財務帳戶持有分析指標
- 財務計畫
- 財務計畫分析指標
- 財務產品
- 財務產品分析指標

- 財務交易
- 財務交易分析指標
- 保險產物
- 保險產物分析指標
- 有關單位
- 關係人分析指標
- 存貨期間
- 存貨期間分析指標
- 保單
- 保單分析指標
- 投保人
- 投保人分析指標
- 樣品存貨
- 樣品存貨分析指標
- 樣品交易
- 樣品交易分析指標
- 交易項目
- 交易項目分析指標

評估即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域會提供評估用途與結果的即時分析。您可以完全瞭解其他相關維度 (例如活動、聯絡人及客戶) 的評估完成度、評分及互動情況。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 評估問卷
- 業務計畫
- 聯絡人
- 上次修改日期
- 開始日期
- 潛在客戶
- 目標
- 機會
- 服務要求

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 評估問卷分析指標

■ 答覆

- 準則答覆數目 (#)
- 答覆已完成
- 答覆未完成

■ 準則

- 底稿準則數目 (#)
- 底稿準則平均數目 (Avg #)
- 平均準則分數
- 準則分數
- 準則分數上限 (Max)
- 準則分數下限 (Min)

■ 底稿

- 底稿使用次數 (#)
- 完成百分比 (%)
- 實際底稿分數
- 平均實際底稿分數
- 平均臨界值底稿分數
- 實際底稿分數上限 (Max)
- 實際底稿分數下限 (Min)
- 最低標準底稿分數

■ 評估問卷 ID

用途附註

您只能將「評估」分析指標搭配「評估」維度來使用。如果刪除了某些評估分析指標，則先前完成的評估將不會反映刪除內容，而結果可能會不正確。您使用這個主題區域時必須包含至少一個報表分析指標。如果您不希望顯示分析指標，您可以將其隱藏。

在評估維度中的是答覆與條件資料夾。那些資料夾中的欄位沒有任何分析指標的交叉，因此不會產生任何值。

「活動」與「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

資產即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依客戶、資產、機會、產品和使用者的維度來分析資產分析指標，並可追蹤已銷售給客戶或公司的資產與產品。這個主題區域是少數會依關聯客戶記錄的可見度，來決定資產記錄可見度的一種主題區域。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 資產
- 機會
- 使用者擁有
- 產品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 資產分析指標
 - 資產數目 (#)
 - 平均資產數目

用途附註

您可以依據「使用者所有」維度來分析「資產」分析指標。「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

工作簿即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

備註：只有在其角色中擁有「管理工作簿」權限的使用者才能存取此主題區域。

業務目的

此主題區域可讓您即時分析工作簿。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 工作簿
- 使用者

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 工作簿使用者分析指標
 - 使用者的工作簿數目 (#)
 - 工作簿的使用者數目 (#)

用途附註

無

業務計畫即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域讓您能夠在商務計畫、宗旨、計畫類型、期間、收益目標及計量單位的內容中查看客戶、聯絡人、機會及產品。它也讓您能夠檢閱績效，將績效與商務計畫內所建立的目標與宗旨進行比較。結果可以與其他主題區域的查詢相結合，以便將結果與目標進行比較。

關係類型

一對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 工作簿
- 業務計畫
- 聯絡人
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 潛在客戶
- 目標
- 機會
- 期間
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會
- 主要合作夥伴客戶
- 產品
- 服務要求

分析指標

下面列出這個主題區域適用分析指標的清單：

- 客戶分析指標
- 活動分析指標
- 業務計畫分析指標
- 聯絡人分析指標
- 自訂物件 1 分析指標
- 自訂物件 2 分析指標
- 自訂物件 3 分析指標
- 潛在客戶分析指標
- 目標分析指標
- 機會分析指標
- 合作夥伴分析指標
- 期間分析指標
- 計畫客戶分析指標
- 計畫聯絡人分析指標
- 計畫機會分析指標
- 服務要求分析指標

用途附註

這個主題區域具有多個維度，但您必須注意不要隨意混合維度。並非所有維度組合都會產生有用的結果。下列清單用粗體字型顯示驅動物件維度，以及顯示哪些維度與驅動物件維度結合可以產生有效的結果。

- **客戶**：宗旨、計畫客戶
- **活動**：商務計畫、宗旨
- **商務計畫**：活動、宗旨、合作夥伴、期間、計畫客戶、計畫聯絡人、計畫機會、產品
- **聯絡人**：宗旨、計畫聯絡人
- **潛在客戶**：目標
- **宗旨**：客戶、活動、商務計畫、聯絡人、潛在客戶、期間、產品、服務要求
- **機會**：宗旨、計畫機會
- **合作夥伴**：業務計畫
- **期間**：商務計畫、宗旨
- **計畫客戶**：客戶、商務計畫
- **計畫聯絡人**：商務計畫、聯絡人
- **計畫機會**：商務計畫、機會
- **產品**：商務計畫、計畫聯絡人
- **服務要求**：目標

備註：組合報表中的維度時，請確定要包含來自這些維度的分析指標，如此 **Oracle CRM On Demand** 才可建立正確的聯結。例如，如果驅動維度是「宗旨」，而您想使用某些「聯絡人」欄位，則您必須在查詢中包含宗旨分析指標。您可禁止轉印分析指標，但該分析指標必須在查詢內。

「工作簿」維度可讓您在工作簿階層的任何層級，分析客戶與聯絡人的分析指標與相關屬性。

「活動」與「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

宣傳活動即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 **Oracle CRM On Demand**。

業務目的

這個主題區域可以依宣傳活動、使用者和日期維度進行宣傳活動的完整分析。並可讓您分析宣傳活動結果、績效與投資報酬率 (ROI)，也提供分析指標來協助您解決達成宣傳活動宗旨與最佳化未來宣傳活動時發生的問題。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 宣傳活動
- 日期
- 使用者擁有

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 宣傳活動分析指標
 - 宣傳活動數目 (#)
 - 計畫的宣傳活動數目 (#)
 - 有效的宣傳活動數目 (#)
 - 完成的宣傳活動數目 (#)

- 宣傳活動的客戶數目 (#)
- 宣傳活動的聯絡人數目 (#)
- 宣傳活動的潛在客戶數目 (#)
- 宣傳活動的機會數目 (#)
- 宣傳活動的得標數目 (#)
- 預算百分比 (%) (定義：成本乘以 100，再除以預算成本)。
- 達成的潛在客戶目標百分比 (%) (定義：潛在客戶數目乘以 100，再除以潛在客戶目標)。
- 達成的收益目標百分比 (%) (定義：已結收益乘以 100，再除以收益目標)。
- 宣傳活動機會結案平均天數
- 每已結銷售成本 (定義：成本除以得標數目)。
- 每個結案銷售的平均成本 (定義：平均成本除以得標數目)。
- 每個潛在客戶的成本 (定義：成本除以潛在客戶數目)。
- 每個潛在客戶的平均成本 (定義：平均成本除以潛在客戶數目)。
- 宣傳活動的潛在客戶轉換率
- 宣傳活動的已結收益
- 宣傳活動的機會收益
- 宣傳活動的平均已結收益
- 宣傳活動的機會得標率
- 投資報酬率

用途附註

無

聯絡人關係即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

「聯絡人關係呈報」主題區域能夠分析聯絡人關係。您可以依據客戶、聯絡人與相關聯絡人來分析聯絡人關係。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 使用者擁有
- 相關聯絡人

分析指標

- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「聯絡人關係」主題區域會報告聯絡人與其他聯絡人之間的多對多關係。您可以用它來報告客戶與聯絡人之間的多對多關係。如需客戶與聯絡人之間的多對多關係，請使用[客戶聯絡人歷史分析主題區域 \(頁數 716\)](#)。

聯絡人團隊即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可以呈報聯絡人和團隊成員之間的多對多關係。您可以使用它來列出與聯絡人關聯的所有團隊成員，以及使用者已加入成為團隊成員的所有聯絡人。您也可以使用它來呈報與聯絡人關聯的主要客戶。您無法使用這個主題區域來報告未與任何使用者關聯的聯絡人，或是未與聯絡人連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 聯絡人團隊
- 日期
- 團隊成員

分析指標

- 聯絡人團隊
 - 聯絡人團隊最佳化自訂分析指標
 - 聯絡人團隊成員數量 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「聯絡人團隊」維度的「聯絡人團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「聯絡人團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有聯絡人。

聯絡人即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用此主題區域來依據聯絡人、客戶、宣傳活動、使用者所有，以及日期維度呈報聯絡人分析指標。此主題區域的詳細資料層級是在 Oracle CRM On Demand 中建立的每個聯絡人都會有一列。此主題區域可讓您快速回答問題，例如：聯絡人最多的前十大員工是誰？哪些客戶沒有任何聯絡人？哪一些是聯絡人的最大宣傳活動？

關係類型

多重事實資料

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 建立日期
- 使用者擁有

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與客戶即時呈報主題區域

本主題將說明下列呈報主題區域：

- 自訂物件 1 與客戶
- 自訂物件 2 與客戶
- 自訂物件 3 與客戶

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這些主題區域可讓您分析客戶與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。客戶主題區域是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與客戶。由於此主題區

域呈現客戶與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的客戶無法使用這些主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 自訂物件
- 建立日期
- 使用者擁有
- 銷售地區

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 客戶分析指標
 - 客戶自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 收益 (000)
 - 平均收益
 - 已結收益
 - 已結收益 (000)
 - 平均已結收益
 - 結案機會的平均天數 (定義：結案機會天數，除以得標數目)。
 - 客戶數目 (#)
 - 含機會的客戶數目 (#)
 - 聯絡人數目 (#)
 - 機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與聯絡人即時呈報主題區域

本主題將說明下列呈報主題區域：

- 自訂物件 1 與聯絡人
- 自訂物件 2 與聯絡人
- 自訂物件 3 與聯絡人

可用性

這些主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這些主題區域可讓您分析聯絡人與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。聯絡人主題區域是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與聯絡人。由於此主題區域呈現聯絡人與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的聯絡人無法使用這些主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題區域有下列維度：

- 客戶
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件
- 建立日期
- 使用者擁有

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 聯絡人數目 (#)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與機會即時呈報主題區域

本主題將說明下列呈報主題區域：

- 自訂物件 1 與機會
- 自訂物件 2 與機會
- 自訂物件 3 與機會

可用性

這些主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這些主題區域可讓您分析機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。機會主題區域是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與機會。由於此主題區域呈現機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的機會無法使用這些主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題區域有下列維度：

- 自訂物件
- 客戶
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開啟日期
- 機會
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 銷售地區

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 收益 (000)
 - 預期收益 (000)
 - 已結收益 (000)
 - 機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 已結機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件與服務要求即時呈報主題區域

本主題將說明下列呈報主題區域：

- 自訂物件 1 與服務要求
- 自訂物件 2 與服務要求
- 自訂物件 3 與服務要求

可用性

這些主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這些主題區域可讓您分析服務要求與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係。服務要求主題區域是以自訂物件 1、2 與 3 維度複製與新增而成。通常公司會重新設計自訂物件 1、2 與 3，並想要呈報這些重新設計的物件與服務要求。由於此主題區域呈現機會與自訂物件 1、2 和 3 之間的多對多關係，所以未與自訂物件 1、2 和 3 的至少一個例項關聯的服務要求無法使用這些主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

這些主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 自訂物件
- 結案日期
- 開啟日期
- 使用者擁有
- 服務要求

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數

用途附註

「客戶」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

自訂物件即時呈報主題區域

本主題將說明下列呈報主題區域：

- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3

可用性

這些主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這些主題區域可讓您依據客戶、活動、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求、合作夥伴、日期以及自訂物件 1、2 及 3 等維度，來呈報自訂物件 1、2 及 3 的分析指標。這些主題範圍能夠依據各種相關的物件來分析自訂物件 1、2 及 3 的分析指標。自訂物件 1、2 及 3 的呈報目前僅可於即時操作時使用。分析自訂物件 1、2 及 3 時，請僅使用這些主題區域。

關係類型

簡單

維度

這些主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 建立日期
- 自訂物件 1
- 自訂物件 2
- 自訂物件 3
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者擁有
- 合作夥伴 (只能在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中使用)
- 服務要求

分析指標

這些主題區域的分析指標完整清單如下：

- 自訂物件分析指標
 - 自訂物件自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 自訂物件數目 (#)

用途附註

「客戶」、「活動」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

事件即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可使用此主題區域可呈報事件及相關的維度，例如客戶、日期、受邀者、潛在客戶、潛在客戶事件、機會、使用者擁有、產品類別及產品。

關係類型

一對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 事件
- 受邀者
- 潛在客戶
- 潛在客戶事件
- 機會
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 事件分析指標
 - 事件的客戶數目 (#)
 - 事件數目 (#)
 - 受邀者人數
(定義：沒有已刪除狀態的有效受邀者人數。)
 - 事件的潛在客戶數目 (#)
 - 事件的機會數目 (#)
 - 預算剩餘/不足
(定義：活動預算和活動成本之間的差異)。
 - 事件預算
「事件預算」分析指標來自維度。僅使用「事件」維度時，分析指標為維度欄位值的總和。然而，使用其他維度 (尤其是受邀者) 時，分析指標的計算方式是預算金額除以受邀者人數。
 - 事件成本
(定義：事件的各出席者成本除以出席者人數，其中出席者成本是與已完成事件相關的所有有效出席者總成本)。

用途附註

「事件」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

事件客戶數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的客戶數目。

事件潛在客戶數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的潛在客戶數目。

事件機會數目 (#) 會傳回與具有受邀者之事件相關聯的機會數目。

無受邀者的事件

受邀者為零的事件會被排除在報表之外，但有一特殊情況除外。讓零受邀者的事件出現在報告中的唯一方法，就是只使用「事件」維度 (不要新增第二維度)，且不包含任何分析指標。

相反地，如果您建構的報表使用「事件」維度以外的維度 (例如，「潛在客戶」與「受邀者」)，則報表中的資料列便會是「事件」維度與所選維度的交集。報表中的唯一資料列則是所有三個維度皆有的資料列。

預測即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您呈報 Oracle CRM On Demand 預測模組所產生的資料，也可讓您按照客戶、銷售地區、使用者、機會、產品、日期與使用者配額維度將預測摘要與最新的即時機會資料進行比較，您可以為銷售團隊建立績效報表、顯示業務進程保險項目、配額報酬與預測準則性，銷售經理也可以利用使用者階層監視各個團隊成員的績效。

關係類型

多重事實資料

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶收益 (請見「備註 1」)
- 客戶銷售地區
- 工作簿
- 結案日期 (請見「備註 2」)
- 聯絡人
- 預測
- 預測日期 (請見「備註 3」)
- 機會 (請見「備註 4」)
- 機會產品收益 (請見「備註 4」)
- 使用者擁有
- 產品
- 產品類別
- 配額

備註 1：您不可將「客戶收益」維度與「機會」或「機會產品」維度結合。

備註 2：對於配額，結案日期是配額期間當月的第一天。對於預測，結案日期是預測快照中機會的結案日期。對於機會，結案日期是機會的結案日期。

備註 3：預測日期是執行預測的日期，而機會可以在多個預測中。

備註 4：「機會」及「機會產品收益」僅可與「機會」及「機會產品收益」分析指標產生聯結。

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目
- 預測分析指標
 - 我的客戶收益
 - 我的客戶收益
 - 我的聯絡人收益
 - 我的聯絡人收益
 - 我的機會
 - 我的機會收益
 - 我的產品收益
 - 我的產品收益
 - 我的產品
 - 已結數量
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 預測數量
 - 業務進程數量
 - 團隊摘要
 - 預測
 - 已結收益
 - 業務進程
 - 最佳案例
 - 團隊產品摘要
 - 已結數量
 - 預測數量
 - 業務進程數量
 - 已結收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 業務進程
 - 預測
 - 預期收益
 - 最佳案例
- 配額分析指標
 - 配額值
- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引編號

- 平均索引編號
- 索引編號
- 平均索引編號
- 收益
- 預期收益
- 已結收益
- 收益 (000)
- 預期收益 (000)
- 已結收益 (000)
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 平均產品數目

用途附註

下列為適用的限制：

- **多重事實資料。**因為「預測」主題區域是「多重事實資料」主題區域，所以您必須確定僅有一個分析指標作為報表的一部分。
- **工作簿維度。**工作簿維度與階層可讓您將資料記錄分組為工作簿。但您可見的資料依然受到在「分析」中的可見度模式所控制。這僅適用於處理客戶、客戶收益、機會及機會-產品。
- **階層。**所有的階層數限制為 8 層。
- **收益分割。**已設定收益分割功能時 (請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#))，預測摘要會反映分割，但即時機會分析指標不會。
- **配額分析指標。**配額分析指標與其他分析指標的比較只有在月份層級與使用者層級有效。
- **預測摘要自訂欄位。**這些欄位不適用於呈報。**Oracle CRM On Demand** 產生的預測摘要包含累計的總計，因此只有在您依據使用者檢視資料時，預測報表的資料才合理。檢視預測分析指標而使用者不會讓其值呈現錯誤。
- **機會與多個預測。**同一個機會可以在多個預測中出現，因此必須使用篩選分析指標機制以依據特定日期檢視預測分析指標，若未這麼做，預測分析指標的顯示可能錯誤。
- **預測與使用者配額分析指標。**收益的資料與預測摘要日期相同，因此所有的機會會顯示為月份的第一天。使用者配額也是為每月期間所設定，並在月份的第一天顯示。有基於此，只有在針對月份或較高層級彙總資料時，包含預測與使用者配額分析指標的報表才合理。
- **使用者配額分析指標。**無論使用者的可見度為何，皆使用「供管理者閱覽」控制使用者配額分析指標的可見度，因此，只要使用者不是公司管理員，將絕對無法在其可見度設為「供團隊閱覽」時，根據機會分析指標呈報使用者配額。
- **使用者百分位數排名。**若無所有基礎資料的存取權，則無法建立使用者的百分位數排名。
- **行事曆月份與多個預測。**每個行事曆月份可以多個預測，因此必須由特定的預測日期確認顯示預測分析指標總計的報表符合資格。
- **配額與收益。**如果顯示使用者配額與即時機會收益的報表未顯示預期的結果，這可能是因為沒有記錄的機會結案日期落在於配額記錄相同的期間內。
- **每月預測。**每月預測摘要總計已經累計，因此所有使用者總計的結果不正確。如果您要以這種方式取得總計，則必須使用「我的收益」資料夾的收益分析指標。
- **供分析管理者閱覽。**如果預測只包含向您呈報的人員，則使用「供分析管理者閱覽」。

- **供分析團隊閱覽。**如果預測中的人員是您團隊的一份子，請使用「供分析團隊閱覽」；如果預測中的人員既不屬於您的團隊，也未向您呈報，則機會與機會-產品檢視不會比對預測摘要。
- **預測分析指標。**預測分析指標必須參考特定的預測。請使用 **FILTER** 分析指標功能依照預測日期與預測類型來參考分析指標，舉例來說，使用 **FILTER** 分析指標功能取得特定預測日期的預測值，例如 2009 年 9 月 16 日。因為有多個預測類型，所以請進一步新增篩選，以便只取得「機會收益預測」的值。例如：

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND  
Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

使用 **FILTER** 分析指標功能不同於將篩選新增到報表。如果您依據「預測日期」與「預測類型」將報表篩選新增到篩選，則不會得到使用者配額或即時收益的任何值。如果您為每位使用者定義多個配額，則必須使用 **FILTER** 分析指標功能來參考特定的配額值。例如：

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

在此範例中，**FILTER** 分析指標功能會取得特定配額名稱 (Sales) 的配額值，若沒有此篩選分析指標，則只會取得所有配額值的總計。

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。「工作簿」維度可讓您在工作簿階層的任何層級，分析客戶與聯絡人的分析指標與相關屬性。

家庭即時呈報主題區域

可用性

此主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

業務目的

「家庭呈報」主題區域能夠產生「聯絡人」維度的家庭報表，此主題區域可讓顧問與其經理回答如下的問題：

- 我的保戶屬於哪一個家庭？
- 如何分配我的保戶之間業務工作簿中的家庭資產？
- 依據總資產值我的最上層家庭為何？

「家庭呈報」主題區域也有「投資組合」維度，可用來報告家庭聯絡人的相關投資組合資訊。「投資組合」維度與家庭 (經由聯絡人) 有間接關係，因此「投資組合」維度屬性無法直接用來分析家庭的分析指標。您可以將保戶視為家庭成員，結合家庭報表與投資組合報表來提供強化的保戶服務。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 聯絡人
- 家庭
- 家庭聯絡人
- 投資組合

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 家庭分析指標
 - 總家庭資產
 - 總家庭資產
 - 總家庭資產 (000)

- 平均家庭總資產
- 平均家庭總資產 (000)
- 總家庭支出
 - 總家庭支出
 - 總家庭支出 (000)
 - 平均家庭總支出
 - 平均家庭總支出 (000)
- 總家庭收入
 - 總家庭收入
 - 總家庭收入 (000)
 - 平均家庭總收入
 - 平均家庭總收入 (000)
- 總家庭負債
 - 總家庭負債
 - 總家庭負債 (000)
 - 平均家庭總負債
 - 平均家庭總負債 (000)
- 家庭總淨值
 - 家庭總淨值
 - 家庭總淨值 (000)
 - 平均家庭總淨值
 - 平均家庭總淨值 (000)
- 總聯絡人資產
 - 總資產
 - 總資產 (000)
 - 平均總資產
 - 平均總資產 (000)
- 總聯絡人支出
 - 總支出
 - 總支出 (000)
 - 平均總支出
 - 平均總支出 (000)
- 總聯絡人收入
 - 總收入
 - 總收入 (000)
 - 平均總收入

- 平均總收入 (000)
- 總聯絡人負債
 - 總負債
 - 總負債 (000)
 - 平均總負債
 - 平均總負債 (000)
- 總聯絡人淨值
 - 總淨值
 - 總淨值 (000)
 - 平均總淨值
 - 平均總淨值 (000)
- 家庭自訂分析指標
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
- 累計聯絡人數目 (#)
- 累計服務要求數目 (#)
- 累計潛在客戶數目 (#)
- 聯絡人數目 (#)
- 聯絡人服務要求數目 (#)
- 聯絡人潛在客戶數目 (#)
- 家庭數目 (#)

用途附註

「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「投資組合」維度通常會包含非財務資產 (如車輛)，除非管理員已使用「公司資料檔」頁面中的「排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄」選項，明確在「投資組合」清單中排除此類非財務資產。

潛在客戶團隊即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您分析潛在客戶與潛在客戶團隊之間的關係，並查詢與每個潛在客戶相關聯的團隊成員。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶

- 日期
- 潛在客戶
- 潛在客戶團隊
- 團隊成員

分析指標

- 潛在客戶團隊
 - 潛在客戶團隊最佳化自訂分析指標
 - 潛在客戶團隊成員數目 (#)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

資料可見度。不論您在資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有潛在客戶。

潛在機會即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、聯絡人、日期、潛在客戶、機會、使用者所有，以及主要合作夥伴客戶來分析潛在客戶分析指標。此主題區域包含分析指標可分析潛在客戶品質、潛在客戶轉換，以及與潛在客戶關聯的收益。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 日期
- 潛在客戶
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 潛在客戶分析指標
 - 客戶銷售地區階層
 - 最上層銷售地區名稱
 - 層級 8 銷售地區名稱
 - 層級 7 銷售地區名稱

- 層級 6 銷售地區名稱
- 層級 5 銷售地區名稱
- 層級 4 銷售地區名稱
- 層級 3 銷售地區名稱
- 層級 2 銷售地區名稱
- 層級 1 銷售地區名稱
- 潛在客戶數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 已轉換成機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會的潛在客戶數目)。
- 最後得標機會的潛在客戶數目 (#) (定義：已經轉換成機會且在「已結案/喪失」銷售階段的潛在客戶數目)。
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 新機會數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

主要稽核軌跡即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。若要存取此主題區域，您的角色必須具有「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核」權限。

業務目的

若記錄類型 (如「應用程式」、「交易註冊」及「使用者」) 已啟用稽核軌跡，此主題區域可讓您分析對其所做的變更。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 稽核軌跡
- 日期
- 使用者

分析指標

這個主題區域沒有任何分析指標。

用途附註

- 1 如果「客戶關懷中心」模擬管理員的身分並變更物件，在「使用者」維度中有任何欄位也用於分析的情況下，此變更並不會顯示在分析中。

- 2 稽核資料會根據「稽核到期」欄位的值自動清除。「稽核軌跡」維度只會有未清除的資料。資料遭清除後，便無法再顯示於分析中。

機會即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您依據客戶、銷售地區、宣傳活動、聯絡人、銷售地區、負責人及日期維度來分析機會。此主題區域是多重事實資料主題區域，包括機會與配額分析指標。機會分析指標定義在此主題區域最細小的層級上，因此可由每個可能的維度加以分析，但配額分析指標位在較不細小的層級上，只能由限制的維度加以分析，這些維度包括日期(月份)、配額、負責人。

關係類型

簡單

維度

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開啟日期
- 機會
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 主要合作夥伴客戶
- 配額
- 銷售地區

分析指標

以下為此主題區域中的主要評量標準：

- 收益(預期與已結)
- 機會數目(＃)(未結與已結)
- 獲勝次數(＃)
- 配額金額

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益

- 收益 (000)
- 預期收益 (000)
- 已結收益 (000)
- 機會數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

因為配額分析指標未在「機會」維度層級定義，所以當「機會」維度屬性在報表上時，這些分析指標會顯示成空白儲存格。

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

「機會呈報」主題區域與「機會歷史分析」主題區域提供不同的分析指標。選取上述其中一個主題區域之前，請先檢閱兩者所提供的分析指標，以確定使用的主題區域最符合您的需求。

機會與競爭者即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用這個主題區域，分析機會和競爭者客戶之間的多對多關係。這個主題區域與機會主題區域幾乎完全相同。唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的競爭者客戶維度。此主題區域可讓您建立報表以顯示機會的所有競爭者。由於此主題區域會呈現機會與競爭者客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個競爭者客戶有關聯的機會無法使用此主題區域呈報。定義可用於呈報的競爭者客戶關係的屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 結案日期
- 機會

- 機會競爭者
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 收益 (000)
 - 預期收益 (000)
 - 已結收益 (000)
 - 機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 已結機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個機會可以連結至單一機會作為競爭者。連結至單一機會作為競爭者的所有機會都會列在「機會詳細資料」頁面的「機會競爭者」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個機會的關係，也可以具有與所連結機會上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取機會關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取機會主要聯絡人的相關資訊，請從「機會」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取競爭者主要聯絡人的相關資訊，請從「機會競爭者」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

機會與合作夥伴即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可以使用這個主題區域，分析機會和合作夥伴客戶之間的多對多關係。它與機會主題區域幾乎完全相同，唯一的差異是，它還包含與機會記錄類型之間具有多對多關係的合作夥伴客戶維度。您可以使用這個主題區域，建立可顯示機會之所有合作夥伴的報表。由於此主題區域會呈現機會與合作夥伴客戶之間的多對多關係，所以未與至少一個合作夥伴客戶有關聯的機會無法使用此主題區域呈報。定義可用於呈報的合作夥伴客戶關係屬性如下：

- 主要聯絡人
- 角色
- 反轉角色
- 開始日期
- 結束日期
- 優點
- 弱點
- 註解

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 結案日期
- 開啟日期
- 機會
- 機會合作夥伴
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 關係聯絡人
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會分析指標
 - 機會自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 收益
 - 預期收益
 - 已結收益
 - 收益 (000)
 - 預期收益 (000)
 - 已結收益 (000)
 - 機會數目 (#)
 - 未結機會數目 (#)
 - 已結機會數目 (#)
 - 獲勝次數 (#)
 - 目前階段平均天數 (Avg #)

用途附註

「客戶」與「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

關係聯絡人維度

多個機會可以連結至單一機會作為合作夥伴。連結至單一機會作為合作夥伴的所有機會都會列在「機會詳細資料」頁面的「機會合作夥伴」相關資訊區段中。使用此方式連結之兩個機會的關係，也可以具有與所連結機會上主要聯絡人不同的主要聯絡人。

若要擷取機會關係主要聯絡人的相關資訊，請從「關係聯絡人」維度中選取資料欄。若要擷取機會主要聯絡人的相關資訊，請從「機會」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。若要擷取合作夥伴主要聯絡人的相關資訊，請從「機會合作夥伴」維度的「主要聯絡人」資料夾中選取資料欄。

機會聯絡人即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

您可使用此主題區域呈報所有與單一機會相關聯的聯絡人，或是與多個機會相關聯的聯絡人。在其他機會的主題區域中，您只能呈報機會的主要聯絡人。

關係類型

多對多

維度

此主題區域提供下列維度：

- 聯絡人
- 機會

分析指標

- 機會聯絡人分析指標
 - 機會聯絡人數量 (#)

用途附註

無

機會產品收益即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand

業務目的

此主題區域可讓您依據客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、機會、機會產品、使用者所有、產品與產品類別來分析機會產品收益。由於每個循環產品收益記錄的開始日期不同，所以此主題區域的詳細資料層級最低，且機會內每個循環產品收益記錄在此主題區域內均有一列。給予此主題區域詳細的層級，此主題區域會提供最大的彈性來累計所支援維度任何層級的資料。此主題區域也包含配額維度與分析指標，可讓您在同一個報表中呈報機會產品收益與配額分指標。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 客戶銷售地區
- 宣傳活動
- 機會
- 機會產品收益
- 使用者擁有
- 主要聯絡人
- 產品
- 產品類別
- 配額

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 機會產品收益分析指標
 - 產品數目 (#)
 - 產品平均天數 (#)
- 配額分析指標
 - 配額值

用途附註

「客戶」與「主要聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

使用此主題區域製作的報表，包含報表中所顯示之各營收記錄的摘要營收記錄資料列。如果您不要報表包含摘要營收記錄資料列，則新增「產品名稱」欄位至報表，或使用[機會歷史分析主題區域 \(頁數 750\)](#)。

機會團隊即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

這個主題區域可讓您呈報機會與機會團隊之間的關係。使用這個主題區域來查詢機會的相關團隊成員。

關係類型

多對多。

維度

此主題區域提供下列維度：

- 客戶
- 結案日期
- 開啟日期
- 機會
- 機會團隊
- 團隊成員

分析指標

- 機會團隊
 - 機會團隊最佳化自訂分析指標

■ 機會團隊成員數目 (#)

用途附註

資料可見度。 不論您在資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有機會。

訂單即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

使用此主題區域可依客戶、聯絡人、日期、機會、負責人及產品維度分析訂單。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 日期
- 機會
- 訂單
- 使用者擁有
- 產品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 訂單數目 (#)
- 訂單項目數量

用途附註

這個主題區域具有多個維度，但您必須注意不要隨意混合維度。並非所有維度與分析指標組合都會產生有用的結果。

- 「訂單數目」分析指標只會套用到「訂單」維度，此維度只會依直接關係（「客戶」、「聯絡人」、「日期」、「機會」及「負責人」維度）累計，不會依「產品」維度累計，因為「產品」與「訂單」維度之間沒有直接關係。
- 「產品」維度只與「訂單項目」有關，您仍可透過「訂單」維度呈報產品與訂單詳細資料。

合作夥伴即時呈報主題區域

可用性

這個主題區域僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。

業務目的

「合作夥伴呈報」主題區域可讓您分析合作夥伴，同時計量效能分析指標，包括合格潛在客戶數目與商機業務進程的收益總計。

關係類型

摘要

維度

此主題區域有下列維度：

- 建立日期
- 使用者擁有
- 合作夥伴
- 銷售地區

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 合作夥伴分析指標
- 合作夥伴自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
- 合作夥伴數目 (#)
- 已封存潛在客戶數目 (#)
- 已取消服務要求數目 (#)
- 已結機會數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)
- 潛在客戶數目 (#)
- 轉換成機會的潛在客戶數目 (#)
- 造成喪失機會的潛在客戶數目 (#)
- 造成得標機會的潛在客戶數目 (#)
- 未結機會數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 機會數目 (#)
- 尚待處理的服務要求數目 (#)
- 合格潛在客戶數目 (#)
- 被拒絕潛在客戶數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 獲勝次數 (#)
- 目前階段平均天數 (Avg #)
- 結案服務要求的平均天數
- 未結案服務要求平均帳齡
- 已結收益
- 已結收益 (000)
- 潛在客戶的已結收益
- 潛在客戶的預期收益
- 潛在客戶的機會收益
- 收益
- 收益 (000)

用途附註

上述分析指標是以潛在客戶、商機及服務要求的主要合作夥伴客戶為基礎。

個人化內容遞送即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域提供藥品組織各種角色所需的資訊，以進一步瞭解醫師、調整內容，並在對的時間將對的訊息傳遞給對的人。例如，行銷經理可以分析詳細的趨勢、文宣品績效，以及各種市場區隔的反應。有了此資訊，經理可修訂文宣品，或再次區隔客戶基礎，然後相應的鎖定客戶。銷售經理可分析詳細的趨勢、找出銷售地區中績效佳與差的人，並視需要指導團隊。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動
- 聯絡人
- 訊息回應
- 訊息傳送計畫
- 訊息傳送計畫項目
- 產品

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 客戶分析指標
 - 客戶數目 (#)
- 活動分析指標
 - 含活動的客戶數目 (#)
 - 活動數目 (#)
 - 已結案活動數目 (#)
 - 未結案活動數目 (#)
- 聯絡人分析指標
 - 聯絡人自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
 - 聯絡人數目 (#)
- 訊息回應分析指標
 - 訊息傳送回應自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 索引幣別

- 平均索引編號
- 索引編號
- 訊息傳送回應數目 (#)
- 平均序號
- 訊息傳送計畫項目分析指標
 - 訊息傳送計畫項目自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引編號
- 訊息傳送計畫項目數目 (#)
- 平均序號
- 訊息傳送計畫分析指標
 - 訊息傳送計畫自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引編號
- 訊息傳送計畫數目 (#)

用途附註

「活動」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

此主題區域具有多個維度，但並非所有組合都有效。針對無效的組合，會傳回錯誤。例如，以下是會產生錯誤的無效組合：

維度	維度	維度
產品	客戶	訊息計畫
產品	客戶	訊息計畫項目
產品	客戶	訊息回應
產品	活動	訊息計畫
產品	活動	訊息計畫項目
產品	活動	訊息回應
產品	聯絡人	訊息計畫
產品	聯絡人	訊息計畫項目

產品	聯絡人	訊息回應

如果您的可見度是「供團隊閱覽」，且您的分析包含「訊息傳送計畫」、「訊息傳送計畫項目」或「訊息回應」維度，則會套用「供管理者閱覽」。

報價單即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。「報價單」物件必須由管理員佈建。

業務目的

使用此主題區域可依客戶、日期及負責人維度分析報價單。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 日期
- 機會
- 使用者擁有
- 報價

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 報價自訂分析指標
- 報價數目 (#)

用途附註

無。

服務要求團隊即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可以呈報服務要求和團隊使用者之間的多對多關係。由於在 Oracle CRM On Demand 中可以將服務要求與各個不同的團隊成員建立關聯，因此您可以使用這個主題區域建立清單、列出與某個服務要求關聯的所有團隊成員，或是已將某個使用者新增為團隊成員的所有服務要求。您無法使用這個主題區域來呈報未與任何使用者關聯的服務要求，或是未與服務要求連結的使用者。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶

- 結案日期
- 開啟日期
- 服務要求
- 服務要求團隊
- 團隊成員

分析指標

- 服務要求團隊
 - 服務要求團隊最佳化自訂分析指標
 - 服務要求團隊成員數目 (#)

用途附註

「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

在「服務要求團隊」維度的「服務要求團隊最佳化自訂欄位」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位)：

- 核取方塊
- 日期
- 日期/時間
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 文字 (長)
- 文字 (短)

在「服務要求團隊最佳化自訂分析指標」資料夾中，可使用每個下列欄位類型的前 5 個自訂欄位 (亦即，已建立的前 5 個欄位) 作為分析指標：

- 幣別
- 整數
- 數字

資料可見度。不論您在自己的資料檔或公司資料檔中定義的設定值為何，這個主題區域永遠會使用「供團隊閱覽」模式。基於這個原因，不論是身為負責人或團隊成員，您永遠都可呈報所有服務要求。

服務要求即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域能夠依客戶、資產、聯絡人、服務要求、使用者、合作夥伴與日期維度來分析服務要求。它可以協助您測量與分析客戶服務要求組織的重要績效分析指標，包括服務要求已經開始多久，以及這些要求結案的平均期間。針對服務要求來使用這些績效分析指標，有助於您公司提升客戶滿意度與員工生產力，並降低營運成本。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶

- 資產
- 聯絡人
- 結案日期
- 開啟日期
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶 (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- 服務要求

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 服務要求分析指標
 - 服務要求自訂分析指標
 - 索引幣別
 - 平均索引幣別
 - 索引編號
 - 平均索引編號
 - 服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求數目 (#)
 - 已結案服務要求數目 (#)
 - 尚待處理的服務要求數目 (#)
 - 已取消服務要求數目 (#)
 - 未結案服務要求平均帳齡
 - 結案服務要求的平均天數

用途附註

- 「客戶」、「聯絡人」及「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。
- 使用「機會」維度來分析機會中針對服務要求關係的分析指標與屬性。

共同活動即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域能夠依據客戶、聯絡人與使用者維度來分析共同活動。由於這些活動可由 Oracle CRM On Demand 的一或多個使用者共用，所以您可以使用此主題區域來呈報共同活動。自有或與至少一個使用者共用的活動可以使用此主題區域呈報。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 活動

- 聯絡人
- 使用者擁有

分析指標

- 活動分析指標
 - 活動數目 (#)

用途附註

「客戶」、「活動」及「聯絡人」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

即使在此主題區域中建立活動記錄的工作簿關聯，也無法控制是否可看到活動記錄資料。您必須擁有活動記錄，或者該記錄必須已經與您共用，您才能在此主題區域中看到活動記錄。

解決方案即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

在此主題區域中，您可依據產品、產品類別、服務要求與到期日維度分析解決方案，也可依據解決方案與其相關聯服務要求之間的關係進行分析。您也可以分析重要解決方案與相關的服務要求分析指標，這些資訊可協助貴公司評估解決方案的狀態與成效。

關係類型

多對多

維度

此主題區域有下列維度：

- 到期日
- 產品
- 產品類別
- 服務要求
- 解決方案

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 解決方案自訂分析指標
 - 平均索引幣別
 - 平均索引編號
 - 索引幣別
 - 索引編號
- 解決方案數目 (#)
- 已核准解決方案數目 (#)
- 已發布解決方案數目 (#)
- 已作廢解決方案數目 (#)
- 服務要求數目 (#)
- 未結案服務要求數目 (#)
- 已結案服務要求數目 (#)

用途附註

產品類別維度是獨立的維度，不像其他主題區域是以產品來驅動。特別增加此功能是為了符合「解決方案」使用者介面的特殊行為，該介面的產品類別不需產品值，即可指派至解決方案。

「服務要求」維度包含「工作簿」階層，可供您分析任何層級的分析指標與相關屬性。

特殊訂價產品即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

特殊訂價要求可讓合作夥伴與品牌負責人執行一組商務程序，合作夥伴會依據此程序向品牌負責人提出對產品降價的要求 (基於各種原因，可以是對於競爭交易或一般價格向下趨勢的回應)。

此主題區域可讓您針對特殊訂價要求與特殊訂價產品進行即時分析及報告，進而評估合作夥伴績效。您可以使用分析指標與資訊 (例如針對每項產品、每位合作夥伴和每季的授權降價)，計量通路中的折扣成效和產品績效。

關係類型

簡單

維度

此主題區域提供下列維度：

- 日期
- 交易註冊
- 終端顧客 (客戶)
- 最後核准者 (使用者)
- 機會
- 使用者擁有
- 主要合作夥伴客戶
- 產品
- 產品類別
- 特殊定價要求

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 特殊訂價產品分析指標
 - 特殊訂價要求數目 (#)
 - 授權金額
 - 授權金額 (000)
 - 要求金額
 - 要求金額 (000)
 - 平均授權金額
 - 平均要求金額
 - 平均授權成本
 - 平均授權折扣百分比
 - 平均建議售價
 - 平均採購成本
 - 平均數量
 - 平均要求成本

- 平均要求折扣百分比
- 平均要求轉售價格
- 平均建議轉售價格
- 數量

用途附註

「終端客戶」維度為「客戶」維度。「最後核准者」維度為「使用者」維度。

車輛即時呈報主題區域

可用性

此主題區域適用於所有版本的 Oracle CRM On Demand。

業務目的

此主題區域可讓您依車輛與經銷商維度，以及依其他相關維度物件 (如客戶、聯絡人、日期、經銷商及產品) 來分析車輛相關分析指標。

關係類型

簡單

維度

此主題區域有下列維度：

- 客戶
- 聯絡人
- 日期
- 經銷商
- 產品
- 車輛

分析指標

下面列出此主題區域適用分析指標的完整清單：

- 車輛分析指標
 - 車輛自訂分析指標
 - 車輛數目 (#)

用途附註

無

使用最佳化的篩選欄位

最佳化欄位是以代碼字樣 (適用於選擇清單與最佳化選擇清單)，或適用於日期-時間欄位的 *UTC* (協調全球時間) 字樣為結尾。在篩選器中使用最佳化欄位可提升報表效能。

篩選器中的代碼欄位

代碼欄位會以多重語言選擇清單的語言獨立代碼 (LIC) 來儲存選擇清單值。在 Oracle CRM On Demand 中，您可透過語言獨立代碼與每種語言的個別項目來管理多重語言。例如，可依下列方式為「有效」狀態的語言值建置狀態欄位。

語言	值	語言獨立代碼

英語	有效	有效
法語	Actif	有效
德語	Aktiv	有效
西班牙語	Activo	有效

若要篩選有效客戶，請為「狀態代碼」欄位 (最佳化版本的「狀態」欄位) 與 LIC 值 (在此情況下為 Active) 建立篩選器。不論您使用何種語言，查詢 LIC 值都可提升報表效能，因為不需額外的翻譯步驟即可查詢其他語言。

顯示選擇清單的 LIC 值

若要顯示選擇清單的 LIC 值，請使用下列程序。

顯示選擇清單的 LIC 值

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「記錄類型欄位設定」。
- 5 在「欄位」頁面上，按一下其中一個「編輯選擇清單」連結以取得所要的選擇清單欄位。

LIC 值就在 ID 資料欄中。

篩選器中的 UTC 欄位

使用 UTC 欄位時，系統不會將它們轉換為公司或使用者時區，因此可提升報表效能。而在資料庫中為日期-時間欄位編列索引時，更可進一步提升效能。您可以在報表中隱藏這些欄位，並改用已調整時區的欄位。

關於階層

部分資料物件 (例如客戶、工作簿、機會及銷售地區) 支援階層 (樹狀) 結構。例如，銷售地區階層顯示於多個主題區域中，且通常用來儲存銷售地區資訊。Oracle CRM On Demand 支援 10 個階層層級。例如，根據美國境內公司實作的銷售地區階層可能有此類結構：

- 最上層設為「美國」。
- 層級 8 具有下列項目：東北部、南部、中西部及西部。
- 層級 7 具有子項目 (例如，東北部銷售地區有緬因州、新罕布夏州、佛蒙特州、麻薩諸塞州、羅德島及康乃狄格州)。
- 層級 6 則有更多子項目。例如，麻薩諸塞州的項目有：波士頓、科德角、東麻薩諸塞及西麻薩諸塞。
- 層級 5 會進一步劃分先前銷售地區。例如，科德角銷售地區有：Lower Cape、Outer Cape、海恩尼斯及 Barnstable。
- 層級 4 並未用於此範例中。
- 層級 3 並未用於此範例中。
- 層級 2 並未用於此範例中。
- 層級 1 並未用於此範例中。

先前的階層會進行縮減，如下表所示。支援的階層層級最大數目為 10。因此，如果階層擁有的層級數少於 10，則最低層級的值會重複用於其下層級 (從層級 5 到層級 1 都是 Hyannis)。這項功能讓您在階層的任何層級都能報告相關分析指標。

最上層銷售地區名稱	美國

層級 8 銷售地區名稱	東北部
層級 7 銷售地區名稱	麻薩諸塞州
層級 6 銷售地區名稱	科德角
層級 5 銷售地區名稱	Hyannis
層級 4 銷售地區名稱	Hyannis
層級 3 銷售地區名稱	Hyannis
層級 2 銷售地區名稱	Hyannis
層級 1 銷售地區名稱	Hyannis

在使用者介面中，階層屬性位於主要維度資料夾 (如客戶、銷售地區等等) 底下的子資料夾中。所有項目會依照字母順序顯示。

附註：當您使用分析中的階層資訊時，資訊會根據每夜編譯的歷史資料。即使建立即時呈報主題區域的分析，資訊還是不會根據即時資料。

在另外的瀏覽器視窗中使用分析

如果您的使用者角色具有「管理自訂報表」權限，則您可以在 Oracle CRM On Demand 主要瀏覽器視窗之外另開一個瀏覽器視窗，然後在該新視窗中使用分析。當您要使用含有許多資料欄和資料列的大型分析時，在另外的瀏覽器視窗中工作特別有用，因為在會顯示水平捲軸、「目錄」窗格及「檢視」窗格的頁面中，將一律可看見這些資料欄和資料列。您無須向下捲動頁面來存取它們。

在另外的瀏覽器視窗中使用分析

- 在 Oracle CRM On Demand 瀏覽器視窗的 [分析] 頁標中，按一下「在新視窗中開啟分析」。

在另外的瀏覽器視窗中工作時，請注意下列幾點：

- 如果同時在您的 Oracle CRM On Demand 主要瀏覽器視窗及另外的瀏覽器視窗中開啟某個分析，而您在另外的瀏覽器視窗中編輯並儲存該分析，則主要視窗不會自動重新整理該分析。您必須重新整理該分析，才能看到變更。
- 另外的瀏覽器視窗中並未提供工作簿選取器。如果您想要選取工作簿來進行分析，則必須在 Oracle CRM On Demand 主要瀏覽器視窗中選取工作簿。
- 如果您在另外的瀏覽器視窗中，於分析中的動作連結上向下探鑽，則記錄會在 Oracle CRM On Demand 主要視窗中開啟。
- 如果您的 Oracle CRM On Demand 階段作業在其中一個視窗中逾時，則該階段作業在另一個視窗中也會逾時。

在分析與儀表板中套用裝飾格式

裝飾格式會影響分析中各資料欄與檢視中，以及儀表板頁面上各資料欄與區段中，所含資料的視覺外觀。

您可以套用裝飾格式、複製並貼上裝飾格式屬性，以及儲存已格式化分析來與其他分析的資料欄搭配使用。並能顯示各類對話方塊，據以存取與控制各類裝飾屬性。視您格式化的物件而定，對話方塊會顯示不同的選項，如字型、儲存格，以及框線控制項、背景色彩、其他格式選項 (如儲存格邊框距離) 及 HTML 的自訂 CSS 樣式選項。

您可以複製套用至項目 (例如表格中的資料欄) 上的一系列裝飾格式屬性，然後貼上相同類型的項目 (例如表格中的其他資料欄或不同表格中的資料欄)。您也可以還原為預設格式。若要執行這項作業，請使用對話方塊左上方的圖示。

自訂分析的美化外觀並儲存之後，您可以用來作為範本。這可讓您從已儲存的分析對新的或現有的分析套用格式。能支援將已儲存分析作為範本的檢視包含「圖例」、「敘述」、「表格」、「樞紐分析表」、「網格」、「靜態文字」、「標題」及「檢視選取器」等檢視。

這個主題包含執行下列任務的資訊：

- 套用裝飾格式
- 復原屬性的預設外觀
- 使用已儲存分析作為範本

若要套用裝飾格式，請執行下列操作：

- 1 開啟要格式化之項目的裝飾格式對話方塊。

例如，若要對分析內的資料欄套用裝飾格式，請執行下列作業：

- 在分析編輯器的「準則」頁標上，從您要格式化之資料欄的下拉式選項清單中選取「資料欄屬性」。
- 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。

- 2 在「字型」區域中，選擇字型家族、大小、色彩、樣式 (如，粗體)，以及您要套用的任何效果 (如，加底線)。

備註：有些項目無法使用這個選項。

- 3 在「儲存格」區域中，設定對齊和背景色彩。

備註：設定水平對齊時，文字資料最常用的對齊方式是靠左對齊；而數字資料最常用的對齊方式則是靠右對齊。

除非資料欄跨其他資料欄的多個資料列，否則垂直對齊沒有任何影響。

- 4 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。

提示：您可以按一下「位置」下拉式清單附近的上、下、左、右框線，選取或取消選取自訂框線。

- 5 若要設定儲存格內的間距格式，請按一下「其他格式選項」，然後指定儲存格內容的寬度和高度值，以及內容的上、下、左、右各方的間距。

值是以畫素為單位指定。

- 6 若要覆寫 Oracle CRM On Demand 樣式表中指定的樣式與類別元素，請在「自訂 CSS 樣式選項」區域中進行選取。

a 按一下您要使用的設定。

b 提供類別、樣式或樣式表的位置。

備註：進階樣式格式選項是提供給瞭解如何使用階層樣式的使用者。

- 7 按一下「確定」。

還原為預設格式

- 開啟該項目的裝飾格式對話方塊，然後按一下「清除儲存格格式」圖示。

有些類型的檢視可讓您在新增檢視時，使用已儲存分析作為範本，詳細程序如下：

使用已儲存分析作為範本

- 1 在「結果」頁標中，按一下「從另一個分析匯入格式」的圖示。

- 2 在「選取分析」對話方塊中，瀏覽至該分析，然後按一下「確定」。
格式便會套用到目前的分析。

步驟 1：定義分析中的準則

您可以在「準則」頁標中為您的報表定義準則。若要存取「準則」頁標，可建立新的分析或編輯目錄中的現有分析。

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

- [將資料欄新增至分析 \(頁數 838\)](#)
- [將篩選新增至分析的資料欄 \(頁數 839\)](#) (選擇性步驟，但建議使用)
- [編輯資料欄屬性 \(頁數 844\)](#)
- [設定資料欄公式 \(頁數 852\)](#)
- [將動作連結新增至分析 \(頁數 853\)](#) (選擇性)
- [排定各資料欄及欄中資料的顯示順序 \(頁數 855\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於在報表中使用地址 \(頁數 703\)](#)
- [在單一分析中結合多個主題區域 \(頁數 856\)](#)
- [使用集合運算結合分析 \(頁數 858\)](#)
- [在分析的進階頁標中檢視 SQL 程式碼 \(頁數 899\)](#)

將資料欄新增至分析

建立或修改分析時，您可以新增資料欄，直到分析包含所有您要的資料為止。您可以在分析編輯器的「準則」頁標與「結果」頁標中，將資料欄新增至分析。本主題說明如何在「準則」頁標中新增資料欄。

備註： 分析中的期數可能根據不同於標準行事曆的公司會計行事曆。例如，您的公司的會計年度可能從每個行事曆年度的六月一日開始。如果您的公司最近在 **Oracle CRM On Demand** 中變更會計行事曆年度，則您必須仔細檢閱歷史分析是否跨年度。報表中基於上一個會計行事曆的資料不得與使用新會計行事曆的資料一起配置。

關於從現有檢視排除新的資料欄

如果分析已包含「結果」頁標中的檢視，您可能不希望在「準則」頁標中新增至分析的任何新資料欄，依預設會顯示在現有檢視中。您可以設定分析的屬性，將新增至準則的資料欄從現有檢視中排除。

備註： 如果您要從現有檢視中排除新的資料欄，則必須在「準則」頁標中新增資料欄之前，據以設定分析屬性。

若要指定是否要在現有檢視中顯示新的資料欄，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標或「準則」頁標中，按一下工具列中的「編輯分析屬性」圖示。
- 2 在「分析屬性」對話方塊中，按一下「資料」頁標。
- 3 在「顯示準則頁標中新增的資料欄」欄位中，選取您想要的選項：
 - **顯示在現有與新的檢視中。** 您新增的資料欄依預設會顯示在現有與新的檢視中。
 - **從現有檢視中排除，但顯示在新的檢視中。** 您新增的資料欄依預設只會顯示在新的檢視中。在現有檢視中，資料欄會出現在檢視編輯器的「已排除」投放目標中。如需有關投放目標的資訊，請參閱[關於檢視編輯器中的投放目標 \(頁數 863\)](#)。
- 4 按一下「確定」以關閉對話方塊。

若要新增分析資料欄，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「準則」頁標中，展開「主題區域」窗格中的資料欄清單，以顯示可加入分析的資料欄。

2 按兩下您要包含在分析中的資料欄。

備註： 您可以從資料欄的下拉式選項清單中選取「刪除」，來從報表中移除該資料欄。

您可以將自訂欄位新增為分析中的資料欄。若要進行多國語言部署，您必須將自訂欄位翻譯成各種語言，才可將這些欄位新增至報表與分析。例如，如果是用英文建立自訂欄位，就必須先翻譯成德文，才能讓德文使用者看到此自訂欄位，然後在分析中使用該自訂欄位。

將篩選新增至分析的資料欄

在「準則」頁標中，您可以設定報表中使用的資料欄篩選。篩選會限制報表執行時出現的結果，僅會顯示符合準則的結果。

資料欄篩選由下列元素所組成：

- 要篩選的資料欄，例如「客戶類型」。
- 套用篩選時使用的值，例如 10 (必要時，可以使用 SQL 運算式或變數而非值)。
- 決定如何套用值的運算子，例如 Less Than。

例如，如果資料欄包含已銷售的數量，運算子為 Less Than，而且值為 10，則結果只會包含銷售小於 10 個單位的訂單數量。

資料欄篩選也可以具備下列特性：

- 它可以結合其他資料欄篩選，以便進一步限制報表的結果。
- 若要建立複雜的篩選，可以將篩選加以分組。
- 其值可以透過先前儲存的報表結果加以限制。
- 資料行篩選僅可套用於建立篩選的資料行。篩選不會影響其他資料行。

篩選會在 SQL SELECT 陳述式中轉譯為 WHERE 子句。WHERE 子句用於將傳回的資料列限制為符合指定限制的資料列。進階使用者可以為篩選直接輸入 SQL。

備註： 如果您選取了匯入資料時加入新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值可能不會在 24 小時內顯示於報表中。因此，您可能無法在該期間內使用新的選擇清單值作為篩選。

建立資料欄篩選

建立篩選而不將資料欄新增至報表

- 在「篩選」窗格中，按一下「為目前主題區域建立篩選」圖示，選取「更多資料欄...」，然後從「選取資料欄」對話方塊中選取資料欄。

建立資料欄篩選

- 1 在「準則」頁標中，在您要建立篩選的資料欄中選取「篩選」選項。
- 2 在「新增篩選」對話方塊中，選取「運算子」下拉式清單中的運算子。

選擇運算子並指定值時，使用下表中顯示的準則。如需運算子的詳細資訊，請參閱顯示在這個程序之後的運算子的用途附註。

運算子	使用準則
等於或位於	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的值符合篩選中的值之記錄。
不等於或不位於	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料不符合篩選中的值之記錄。

運算子	使用準則
小於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料小於篩選中的值之記錄。
大於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料大於篩選中的值之記錄。
小於或等於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料小於或等於篩選中的值之記錄。
大於或等於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包含資料欄中的資料大於或等於篩選中的值之記錄。
介於	適用於包含數字或日期的資料欄。指定兩個值。結果將包含兩個指定值和介於其中之值的記錄。
為 Null	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。請不要指定值。運算子只會測試資料欄中是否沒有資料。結果將只包含資料欄中沒有資料的記錄。 有時可能會需要瞭解是否有任何資料存在，便可使用 IS NULL 運算子來測試此狀況。
非 Null	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。請不要指定值。運算子只會測試資料欄中是否有資料。結果將只包含資料欄中有資料的記錄。
位於頂端	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含前 n 筆記錄，其中 n 是在篩選中指定為值的整數。 此運算子用於評等結果。例如，您可以使用此運算子取得十大執行者的清單。
位於底端	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含後 n 筆記錄，其中 n 是在篩選中指定為值的整數。 此運算子用於評等結果。例如，您可以使用此運算子取得回報最少問題之客戶的清單。
包含所有	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料包含篩選中的所有值之記錄。
包含任何	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料至少包含篩選中的一個值之記錄。
不包含	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值或多個值。結果將只包括資料欄中的資料不包含篩選中的任何值之記錄。
開頭是	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料開頭為篩選中的值之記錄。

運算子	使用準則
結尾為	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。指定單一值。結果將只包含資料欄中的資料結尾為篩選中的值之記錄。
類似於 (模式相符)	適用於包含文字的資料欄。指定單一值或多個值。需要使用百分比符號 (%) 作為萬用字元。您最多可以在值中指定兩個百分比符號字元。結果將只包含資料欄中的資料符合篩選中的模式值之記錄。
非類似於 (模式相符)	適用於包含文字的資料欄。指定單一值或多個值。需要使用百分比符號 (%) 作為萬用字元。您最多可以在值中指定兩個百分比符號字元。結果將只包含資料欄中的資料不符合篩選中的模式值之記錄。
會提示	適用於包含文字、數字或日期的資料欄。將資料欄設定為會提示 會將該資料欄標記為透過傳遞到來自其他報表之資料欄的值篩選。 備註： 請於透過導覽連結報表時使用此選項 (請參閱 步驟 2：複查結果與建立版面配置 (頁數 859))。您探鑽至報表中的一或多個資料欄必須包含會提示篩選，該報表才能顯示限制為選取之值的資料列，以及從上層進入的資料列。

- 3 在「值」欄位中輸入值。
「值」欄位提供了輸入公式、日期、變數等項目的選項。下列步驟說明其中一些選項。
- 4 若為日期資料欄，您可以按一下「值」欄位右側的行事曆圖示，並使用「選取日期」對話方塊來指定日期。
- 5 對於某些資料欄，您可以按一下「值」欄位右側的向下箭頭圖示，然後選取要包含的資料列，來選取要顯示在報表中的特定資料列。
- 6 對於某些資料欄，您可以使用「搜尋」功能 (按一下「值」欄位右側的搜尋圖示)，然後選取要包含在分析中的特定值。使用箭頭控制項將所選值從「可用」資料欄移至「已選取的」資料欄。
- 7 若要新增 SQL 運算式或變數 (階段作業、儲存機制或展示)，請執行下列操作：
 - a 按一下「值」欄位下方的「新增更多選項」，並選擇 SQL 運算式、階段作業變數、儲存機制變數或展示變數。
新欄位便會顯示在「值」欄位下方。
 - b 將 SQL 運算式或變數名稱輸入到新欄位中。

SQL 運算式可以包含在資料欄值上操作的函數呼叫。如需詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數 \(頁數 899\)](#)以及[分析中的階段作業變數 \(頁數 929\)](#)。

若要移除值、SQL 運算式或階段作業變數，按一下它旁邊的「X」圖示。
- 8 若要讓此篩選受到其他分析中之資料欄值的限制，請稍後參閱本主題的[將已儲存的報表當做篩選使用](#)。
- 9 若要將篩選轉換為 SQL，請按一下「將此篩選轉換為 SQL」核取方塊。
- 10 完成之後，請按一下「確定」。
篩選便會出現在「準則」頁標或目錄的「篩選」區域中。

運算子的用途附註

某些運算子確實非常相似，但功能並不完全相同。試考慮下列運算子之間的相似處與差異：

- 等於
- 位於
- 包含所有

- 包含任何
- 類似於

等於或位於會在搜尋條件與資料庫值兩者之間搜尋完全相符的項目。例如，若條件為 **Pat Lee**，則只有 **Pat Lee** 會完全吻合並通過篩選。因為所有搜尋都會區分大小寫，所以諸如 **pat Lee** 或 **Pat lee** 的值並不會通過篩選。

包含所有會搜尋所有符合準則的值，且值中必須包含所有的值才能通過篩選，就如「且」搜尋的作用一樣。例如，若準則是要搜尋兩個值；**value = Pat** 與 **value = Lee**，則 **Pat Lee** 與 **Lee Pat** 將通過篩選，但 **pat Lee**、**Pat Smith** 及 **Chris Lee** 不會通過，因為它們並未包含所有條件 (**Pat 且 Lee**)。

包含任何會搜尋符合準則的值，但並不要求具備所有的值，所以較不嚴格，就如同 **OR** 搜尋的作用一樣。例如，若條件是要搜尋兩個值；**value = Pat** 與 **value = Lee**，則 **Pat**、**Pat Smith**、**Chris Lee** 及 **Lee** 都會通過篩選，因為它們都符合 **Pat OR Lee** 的條件。

類似於會搜尋固定模式，因此需使用一或兩個百分比符號 (%) 代表萬用字元。例如，若搜尋條件為 **value = P%t %ee**，則 **Pat Lee**、**Pit smee** 及 **Packet trainee** 都會通過篩選，但 **pat Lee** 不會通過。

為得到最佳搜尋速度，應減少或避免使用諸如「包含所有」、「包含任何」及「類似於」之類的固定模式比對運算子。如果要依完全符合值進行搜尋，請勿使用固定模式比對運算子，而改用完全符合運算子。

儲存資料欄篩選

您可以將篩選儲存為分析的一部分或供其他分析重複使用。如果某個篩選是供特定分析使用，而且您儲存分析，該篩選就會當做分析的一部分儲存，而且每次分析執行時就會套用該篩選。您也可以明確地儲存篩選，讓它可以在其他分析中使用。

適用時，包含主題區域篩選的已儲存篩選和資料夾會在主題區域的名稱之後出現。

將資料欄篩選儲存為分析的一部分

- 1 在「準則」頁標中按一下「儲存」。
- 2 在「另存新檔」對話方塊中，選取儲存分析的位置，然後按一下「確定」。

儲存資料欄篩選以便在其他分析中使用

- 1 在「準則」頁標的「篩選」區段中，按一下「更多選項 (>>)」，然後選擇「儲存篩選」。
- 2 在「另存新檔」對話方塊中，選取要儲存篩選的資料夾：
 - 若要儲存篩選供您個人使用，按一下「我的資料夾」。
儲存在「我的資料夾」中的篩選僅供您使用。
 - 若要儲存篩選供其他人使用，請選取「公司範圍內的共享資料夾」。
儲存在公共資料夾中的篩選可供擁有存取資料夾之權限的其他使用者使用。
- 3 輸入篩選的名稱 (字元數上限為 512 個字元)。
- 4 (選擇性) 輸入篩選的說明。
- 5 按一下「確定」。

顯示已儲存篩選的屬性

- 在「準則」頁標的「篩選」區段中，選取篩選並按一下「檢視已儲存的篩選」圖示。

將已儲存的資料欄篩選套用到分析中

您可以將已儲存的資料欄篩選套用到分析中。您可以將篩選的內容或參考套用到篩選中。

當您套用已儲存之資料欄篩選的內容時，該篩選的實際內容會被複製到「準則」頁標的「篩選」區域中。這可讓您在改變已儲存之篩選的情況下操作篩選準則。當您將參考套用到已儲存的篩選時，只有其名稱會參考已儲存的篩選，而且您可以檢視但不改變其內容。

將已儲存的資料欄篩選套用到分析中

- 1 在「準則」頁標的「目錄」窗格中，導覽至已儲存的篩選。
- 2 選取已儲存的篩選並按一下「目錄」窗格頂端的「新增更多選項」圖示。
「套用已儲存的篩選」對話方塊便會開啟。
- 3 指定篩選選項 (在套用前清除所有現有篩選，並套用篩選內容，而非篩選的參考)，然後按一下「確定」。
篩選便會出現在「準則」頁標的「篩選」區域中。

編輯資料欄篩選

您可以編輯資料欄篩選來變更其屬性。

編輯資料欄篩選

- 1 在「準則」頁標的「篩選」區段中，將指標移至篩選上，並在功能表顯示時按一下「編輯」圖示。
「編輯篩選」對話方塊便會出現。
- 2 進行變更，然後按一下「確定」。

移除資料欄篩選

您可以從分析中移除單一篩選或所有篩選。

備註： 如果分析先前已經與所套用的任何篩選一起儲存，則您必須再次儲存分析以永久移除篩選。

從分析中刪除資料欄篩選

- 在「準則」頁標的「篩選」區段中，將指標移至篩選上直到功能表顯示，然後按一下「刪除」圖示。

結合資料欄篩選與其他資料欄篩選

結合資料欄篩選 (亦即所謂的含有括號的篩選) 可讓您不需要瞭解 SQL 即可建立複雜的篩選。

您可以將資料欄篩選結合「且」和「或」運算子。「且」運算子表示必須符合在每個篩選中指定的準則。這是結合資料欄篩選的預設方法。「或」運算子則表示至少必須符合其中一個資料欄篩選中指定的準則。

將一個資料欄篩選結合其他資料欄篩選

- 1 在「準則」頁標中，將至少兩個資料欄篩選加入到分析中，或將至少兩個資料欄篩選加入到已儲存的篩選中。
在「篩選」區段中會列出這些篩選，而且兩個篩選之間會有一個「且」運算子。
- 2 將「且」運算子變更為「或」運算子，請按一下。
- 3 當您加入資料欄篩選時，按一下「且」和「或」運算子來為篩選分組，並建構所需的篩選組合。
組合的篩選元素會透過方塊繫結在一起。
- 4 若要複製、刪除或取消群組繫結的元素，按一下「編輯篩選群組」按鈕，然後選取適當的選項。
- 5 若要複製或貼上篩選，請將指標移至篩選上，並選擇「複製篩選」或「貼上篩選」。

防止篩選在導覽和提示期間遭到取代

您可以防止報表中的篩選內容在導覽和提示期間受到影響。受到保護的篩選永遠會套用到結果。

防止篩選在導覽和提示期間受到變更

- 1 在「準則」頁標的「篩選」區段中，將指標移至篩選上直到顯示功能表，然後按一下「編輯篩選」。
- 2 在「編輯篩選」對話方塊中，勾選「保護篩選」，然後按一下「確定」。

將已儲存的報表當做篩選使用

篩選可以與其他篩選結合，也可以與其他報表傳回的值為基礎。傳回值之資料欄的任何已儲存報表都可以在報表中用於篩選選取的資料欄。

根據其他已儲存之報表的結果建立篩選

- 1 在「準則」頁標中，在您要建立篩選的資料欄中選擇「篩選」。
- 2 在「新增篩選」對話方塊中，下拉「運算子」下拉式功能表，並選擇「根據其他分析的結果」。
- 3 在「已儲存的分析」欄位中，按一下「瀏覽」並導覽到已儲存的報表。
- 4 在「關係」下拉式功能表中，選擇一個運算子。
- 5 在「在資料欄中使用值」欄位中，選取要用於篩選的資料欄。
若所儲存的報表包含的資料欄名稱符合您建立篩選的資料欄，該資料欄名稱就會先出現在「在資料欄中使用值」欄位。您可選取不同的資料欄。
- 6 按一下「確定」。
篩選便會出現在「準則」頁標的「篩選」區段中。

編輯資料欄篩選的 SQL

您可以編輯當做篩選使用的邏輯 SQL WHERE 子句。一般在不需要時，此功能可供需要進階篩選能力的使用者使用。如需 SQL 語法的完整說明，請參閱 SQL 的協力廠商參考書籍、來自其中一個資料庫廠商的 SQL 參考手冊，或線上參考網站。如需有關使用 SQL 的更多一般資訊，請參閱[在分析中使用函數 \(頁數 899\)](#)。

編輯針對資料欄篩選產生的 SQL

- 1 在「篩選」窗格中，將指標移至 SQL 產生的篩選上，並按一下「編輯」圖示。
- 2 「進階 SQL 篩選」對話方塊便會開啟。
- 3 將您所做的修改輸入到文字方塊中，然後按一下「確定」。
篩選便會出現在「準則」頁標的「篩選」區域中。當您選擇此選項時，編輯篩選一律會顯示您所輸入的 SQL。

範例：識別銷售量最多的客戶

下列範例會回報 2003 年銷售量最多的十個客戶資料。

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

編輯資料欄屬性

您可以編輯資料欄的屬性來控制資料欄及其內容的外觀與版面配置。您也可以指定只在資料欄內容符合特定條件時才套用的格式。根據預設，您對於資料欄的選取僅會套用到目前的報表。

編輯資料欄內容的外觀

在結果中的資料欄內容預設外觀是以層疊樣式表與 XML 訊息檔案為基礎。您可以使用「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標來覆寫數個預設值，例如，要使用的字型和字型大小。您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

編輯資料欄內容的外觀

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要欄位的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 3 針對字型、儲存格、框線、影像，以及進階樣式格式選項進行選擇。
如需詳細資訊，請參閱本主題的「格式化資料欄內容」。
- 4 在「資料格式」頁標中，您可以選取「覆寫預設資料格式」核取方塊來控制顯示資料的方式。

此選項可讓您覆寫預設的顯示特性。您所看到的選項會視資料類型而有所不同。例如，如果資料欄包含數字資料，您可以選取您要處理數字的方式，例如百分比、月份名稱或日期。您可以選取要顯示的小數點位數、如何顯示負數、要顯示的位數，以及要使用的千分位分隔符號。如果您的資料欄包含文字，您可以選取如何處理文字，例如純文字、HTML 或連結。根據您所做的選取，「自訂文字格式」文字方塊會顯示用於顯示資料的適用 HTML 字串。

附註：如果您的使用者角色未包含「分析指令碼」權限，則您只能選取兩個純文字選項。

若要使用自訂文字格式，從「文字格式」下拉式清單中選取「自訂文字格式」，然後輸入自訂格式。如果您的使用者角色包含「分析指令碼」權限，則您可以輸入可提供特殊格式的 HTML 呼叫。您也可以輸入任何有效的 HTML 字串，包括 JavaScript、VBScript 等等。

例如，下列範例 HTML 會在表格和樞紐分析表中設定資料欄寬度和高度。在範例中，以方括號 ([html]) 括住的 html 文字表示使用 HTML，而 @ 符號字元代表資料欄的動態內容。

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

如果您不瞭解 HTML、JavaScript、VBScript 等等，您可以查閱協力廠商的參考資料。

若要建立自訂數字格式，您可以使用數字符號 (#) 來包含有效位數，並使用數字零 (0) 來包含所指定的位數，即使該數字不包含該詳細資料也一樣。範例如下：

指定 ##.# 會將 12.34 顯示為 12.3

指定 ##.000 會將 12.34 顯示為 12.340

- 5 完成之後，請按一下「確定」。

編輯資料欄內容的版面配置

使用「資料欄屬性」對話方塊的「資料欄格式」頁標來執行下列任務：

- 指定資料欄是否應該出現在結果中。

根據預設，在結果中通常可以看到資料欄。不過，您可能想要在報表中加入一個您不要顯示在結果中的資料欄，例如建立篩選時使用的資料欄。

- 控制重複資料的顯示，例如，重複的資料欄值。

在一個表格資料欄中的資料可能會與相對於其他表格資料欄中的資料列重複。例如，如果某個資料欄列出客戶名稱，而另一個資料欄列出這些客戶所在的地區，每個客戶資料列的地區資料可能會重複。您可以選擇只顯示重複的資料一次，或針對每個資料列顯示該資料。只顯示重複資料或複本資料一次可能會使某個表格更容易讀取，而且可能會使該資料的差別更為明顯。

- 使用「資料格式」頁標以各種方式來格式化結果。

- 使用「條件式格式」頁標來使用函數與條件運算式，以有條件地格式化結果。

- 使用「互動」頁標來指定使用者處理結果時應發生的互動，如探鑽、使用「動作連結」導覽至其他報表，或傳送主要-明細事件，

您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

在結果中隱藏資料欄

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 勾選「隱藏」核取方塊 (如果尚未勾選)。

建立自訂表格和資料欄標題

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。

如果您合併來自多重分析的結果，則「資料欄屬性」按鈕會位於結果資料欄層級。如需有關結合分析的詳細資訊，請參閱[使用集合運算結合分析 \(頁數 858\)](#)。

- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。

- 3 在「標題」區域中，選取「自訂標題」核取方塊。
這可讓您變更標題文字與標題格式。
- 4 若要變更表格或資料欄標題的文字，將新的標題輸入到適當的文字方塊中。
此報表就會使用該標題，而非預設標題。
- 5 若要變更表格或資料欄標題的格式，按一下文字方塊旁邊的「編輯格式」按鈕。
「編輯格式」對話方塊便會出現。
針對字型、儲存格、框線，以及進階樣式格式選項進行選擇。如需詳細資訊，請參閱下方的「格式化資料欄內容」。

隱藏重複的資料

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 在「隱藏值」區域中，選取適當的選項：
 - 選取「隱藏」只顯示重複的資料一次，並隱藏重複的資料列。
 - 選取「重複」顯示每個資料列的重複資料。
 - 選取「預設值」保留預設的顯示特性。

指定使用者按一下某個值時發生的狀況

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「互動」頁標。
- 3 若要指定使用者按一下某個值時發生的狀況，請在「主要互動」欄位中選取適當的選項：
 - **預設值 (探鑽)**。還原預設互動。
 - **探鑽**。可讓您向下探鑽，讓您可以檢視更多資訊。
 - **動作連結**。指定目標報表或儀表板的動作連結。
 - **傳送主要詳細資料事件**。使用「指定通路」來識別資料的傳送位置。
 - **無**。停用探鑽或導覽。

互動會針對資料欄標題和資料欄中的資料分別進行定義。

將條件式格式套用到資料欄內容

在表格和樞紐分析表中，條件式格式有助於資料元素符合特定條件時直接注意該條件式格式。例如，您可以使用特定色彩顯示高收益銷售數字或顯示影像，例如，在超出收益特定百分比的每個銷售人員名稱旁邊顯示一個戰利品。

方法是，在要使用的報表中選取一或多個資料欄，指定要符合的條件，然後針對字型、儲存格、框線，以及樣式表選項進行選擇，以便在符合條件時套用。對於資料和包含資料的表格儲存格，條件式格式可以包含色彩、字型、影像等等。指定條件的步驟非常類似於建立篩選所使用的步驟。

您可以新增多個條件，讓資料和表格儲存格根據資料的值，以其中一個格式顯示。例如，低收益銷售量可以用一種色彩顯示，而高收益銷售量可以用另一種色彩顯示。

在傳統表格與樞紐分析表之間存在數個區別的條件式格式差異。根據一個資料欄的值格式化另一個資料欄的條件式格式不會反映在樞紐分析表中，但是會反映在標準表格中。例如，根據某個地區的銷售量設定該地區名稱的色彩對於樞紐分析表沒有任何效果。不過，根據銷售資料的值設定銷售資料的色彩會反映在樞紐分析表中，根據實際名稱設定地區名稱的色彩也會反映在樞紐分析表中，例如，以粗體色彩的文字顯示東部地區的值。

備註：在樞紐分析表中，系統會根據值，將條件評估為由樞紐分析表計算或彙總。即使您選取「顯示為」選項將資料顯示為百分比或索引，還是會根據基礎值套用條件式格式。

您所做的選取只會套用到您要使用之報表的資料欄內容。

將條件式格式新增至報表中的資料欄

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「條件式格式」頁標。
- 3 按一下「新增條件」，然後在報表中選取想要在建構條件時使用的資料欄。
「新增條件」對話方塊便會開啟。
- 4 選取條件的運算子和值。
- 5 按一下「確定」以關閉「新增條件」對話方塊。
「編輯格式」對話方塊便會開啟。
- 6 針對字型、儲存格、框線、影像，以及進階樣式格式選項進行選擇。
如需詳細資訊，請參閱本主題的「格式化資料欄內容」。

備註：如果您將影像指定為條件式格式的一部分，它會以條件的方式出現在結果中。

- 7 完成時，按一下「確定」以返回「資料欄屬性」對話方塊。
「資料欄屬性」對話方塊會顯示條件以及要套用的條件式格式。
條件會依照列出的順序進行評估，而最後一個評估為 **True** 的條件會決定要套用哪種格式。
 - 若要重新排序資料欄，按一下「上移」或「下移」按鈕。
 - 若要從條件中刪除資料欄，按一下「刪除」按鈕。
 - 若要編輯某個條件或條件式格式，請按一下對應的圖示。
- 8 您可以指定要加入的其他條件；如果您已經完成，也可以按一下「確定」。

下列範例說明如何將條件式格式套用到結果中。

假設某個報表包含 10 個排名類別，其中資料欄中 1 這個值表示最差的排名，而 10 這個值表示最好的排名。您可以套用條件式格式來顯示下列資訊：

- 一個影像表示包含 1、2 或 3 之資料欄的低排名。
 - 另一個影像表示包含 4、5、6 或 7 之資料欄的平均排名。
 - 第三個影像表示包含 8、9 或 10 之資料欄的高排名。
- 若要僅顯示影像而不顯示排名數字，請下拉「位置」下拉式功能表並選擇「僅影像」。

格式化資料欄內容

使用「編輯格式」對話方塊 (以及「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標上的選項)，針對以表格格式 (例如表格或樞紐分析表) 顯示在儲存格內部的資料欄資料，選取字型、儲存格、框線，以及進階樣式格式選項。您也可以選取表格和資料欄標題的設定值。

如果您要覆寫資料欄的預設格式屬性，您所做的選取是靜態的。如果您要為資料欄指定條件式格式屬性，則只有在符合條件時，才會套用您所做的選取。

使用「編輯格式」對話方塊或「資料欄屬性」對話方塊的「樣式」頁標

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 3 在「字型」區域中，選取要套用的字型家族、大小、色彩、樣式 (如粗體)，以及任何效果 (如底線)。
- 4 在「儲存格」區域中，選取對齊方式、背景色彩，以及儲存格內部顯示的影像。
 - 水平與垂直對齊的選項類似於文書處理程式中的文字對齊選項。除非資料欄跨其他資料欄的多個資料列，否則垂直對齊沒有任何影響。

對於水平對齊：

選取「靠左」將資料靠左對齊。這是文字資料最常見的對齊方式。選取「靠右」將資料靠右對齊。這是數值資料最常見的對齊方式。選取「置中」將資料置中對齊。若要維持與此資料欄相關聯的預設資料對齊方式，選取「預設值」。

對於垂直對齊：

選取「靠上」將資料對齊表格儲存格頂端。選取「靠下」將資料對齊表格儲存格底部。選取「置中」將資料對齊表格儲存格中間。若要維持與此資料欄相關聯的預設垂直對齊方式，選取「預設值」。

- 當您按一下「影像」按鈕時，「選取影像」對話方塊便會開啟。
 - 如果您不要加入影像，選取「無影像」選項。
 - 若要加入自訂影像，選取「自訂影像」選項，然後在文字方塊中指定適當的路徑。此影像應該是將檢視結果的所有使用者可以存取的影像。自訂影像可以同時用於條件式和非條件式結果。
 - 若要加入影像，請使用圖形選取視窗。此視窗會顯示適用於條件式格式的影像，例如量表和趨勢箭頭。左窗格會顯示影像的類別。當您按一下某個影像類別時，右窗格會顯示該類別中的影像。選取您要使用之影像旁邊的選項按鈕進行選取。
 - 若要指定影像在儲存格內的位置，請從「位置」下拉式功能表中進行選取：

預設。在預設位置顯示任何影像，此位置通常是在資料欄資料或標題的左方。

左側。將任何影像顯示在資料欄資料或標題的左側。

右側。將任何影像顯示在資料欄資料或標題的右側。

僅影像。僅顯示影像，而不顯示資料欄資料或標題。

- 5 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。
- 6 在「其他格式選項」區域中，選取資料欄寬度、高度、縮排(左邊框距離)、右邊框距離、上邊框距離，以及下邊框距離。
- 7 在「自訂 CSS 樣式選項 (僅限 HTML)」區域中，您可以覆寫在樣式表中指定的樣式和類別元素。此功能適用於瞭解如何使用層疊樣式表的使用者。
 - 按一下 + 圖示展開「自訂 CSS 樣式選項 (僅限 HTML)」區域。
 - 按一下您要使用之設定值旁邊的核取方塊，然後提供類別、樣式或樣式表的位置。
 例如，針對「使用自訂 CSS 樣式」，您可以輸入有效的 CSS 樣式屬性，並以分號分隔，例如：

```
text-align:center;color:red
```

- 8 完成時，按一下「確定」以關閉對話方塊。

使用自訂日期/時間格式字串

自訂日期/時間格式字串會針對包含時間標記、日期，以及時間的格式資料欄提供額外的選項。

輸入自訂日期/時間格式字串

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要資料欄 (包含時間標記、日期或時間的資料欄) 的功能表，並選擇「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料格式」頁標。
- 3 選取「覆寫預設資料格式」核取方塊。
- 4 在「日期格式」欄位的下拉式清單中，選取「自訂」。
- 5 在「自訂日期格式」欄位中，輸入完全符合下表中顯示的自訂格式字串，包括左右方括號字元 ([])。

備註：您必須將自訂格式字串輸入到「自訂日期格式」欄位中。自訂格式字串不適用於下拉式清單中的選項。

一般自訂格式字串

下表說明部分一般自訂格式字串及其所顯示的結果。這些允許以使用者的地區設定顯示日期/時間欄位。

一般格式字串	結果
[FMT:dateShort]	以地區設定的短日期格式格式化日期。您也可以輸入 [FMT:date]。
[FMT:dateLong]	以地區設定的長日期格式格式化日期。
[FMT:dateInput]	以輸入回系統可接受的格式格式化日期。
[FMT:time]	以地區設定的時間格式格式化時間。
[FMT:timeHourMin]	以地區設定的時間格式格式化時間，但忽略秒數。
[FMT:timeInput]	以輸入回系統可接受的格式格式化時間。
[FMT:timeInputHourMin]	以輸入回系統可接受的格式格式化時間，但忽略秒數。
[FMT:timeStampShort]	相當於輸入 [FMT:dateShort] [FMT:time]。這樣會以地區設定的短日期格式格式化日期，並以地區設定的時間格式格式化時間。您也可以輸入 [FMT:timeStamp]。
[FMT:timeStampLong]	相當於輸入 [FMT:dateLong] [FMT:time]。這樣會以地區設定的長日期格式格式化日期，並以地區設定的時間格式格式化時間。
[FMT:timeStampInput]	相當於 [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]。這樣會以輸入回系統可接受的格式格式化日期和時間。
[FMT:timeHour]	僅以地區設定的格式格式化小時欄位，例如 8 PM。

ODBC 自訂格式字串

下表顯示 ODBC 標準類型的自訂格式字串及其所顯示的結果。這些會根據 ODBC 標準顯示日期/時間欄位。

ODBC 格式字串	結果
[FMT:dateODBC]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd 格式 (4 位數的年、2 位數的月、2 位數的日) 格式化日期。
[FMT:timeODBC]	以標準 ODBC hh:mm:ss 格式 (2 位數的小時、2 位數的分鐘、2 位數的秒鐘) 格式化時間。
[FMT:timeStampODBC]	相當於輸入 [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]。這樣會以 yyyy-mm-dd 格式格式化日期，並以 hh:mm:ss 格式格式化時間。
[FMT:dateTyped]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd 格式顯示文字日期，然後顯示日期。日期會顯示在單引號字元 (') 內。
[FMT:timeTyped]	以標準 ODBC hh:mm:ss 格式顯示文字時間，然後顯示時間。時間會顯示在單引號字元 (') 內。

ODBC 格式字串	結果
[FMT:timeStampTyped]	以標準 ODBC yyyy-mm-dd hh:mm:ss 格式顯示文字時間標記，然後顯示時間標記。時間標記會顯示在單引號字元 (') 內。

整數欄位的自訂格式字串

下表顯示使用整數欄位時可使用的自訂格式字串。這些允許以使用者的地區設定顯示月和日名稱。

整數欄位可容納代表月份或星期幾的整數。對於月份，1 代表 1 月、2 代表 2 月，以此類推，而 12 代表 12 月。對於星期幾，1 代表星期日、2 代表星期一，以此類推，而 7 代表星期六。

整數欄位格式字串	結果
[MMM]	以使用者的地區設定顯示月份名稱縮寫。
[MMMM]	以使用者的地區設定顯示完整的月份名稱。
[DDD]	以使用者的地區設定顯示星期幾的縮寫。
[DDDD]	以使用者的地區設定顯示完整的星期幾。

用於轉換為小時的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時的自訂格式字串。這些可在下列種類的欄位上使用：

- 包含整數或實數的欄位，其中的整數或實數代表一天 (12:00 AM) 開始後經過的時間。
- 輸出為 [FMT:timeHour] 格式的欄位(此格式僅會以地區設定的格式顯示小時欄位，例如 8 PM)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:timeHour]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將時數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，2 這個值會格式化為 2 AM，而 12.24 這個值則會格式化為 12 PM。
[FMT:timeHour(min)]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將分鐘數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，2 這個值會格式化為 12 AM，而 363.10 這個值則會格式化為 06 AM。
[FMT:timeHour(sec)]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將秒數格式化為 hh 顯示，其中 hh 是時數。小數則會從值捨去。例如，600 這個值會格式化為 12 AM、3600 這個值會格式化為 1 AM，而 61214.30 這個值則會格式化為 5 PM。

用於轉換為小時和分鐘的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時和分鐘的自訂格式字串。這些可在包含代表一天開始 (12:00 AM) 後經過的時間之整數或實數的欄位上使用。

它們可以在輸出為 [FMT:timeHourMin] 格式的條件下使用(此格式會以地區設定的時間格式顯示時間，但是會省略秒數)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:timeHourMin]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將該值轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是分鐘數。小數則會從值捨去。例如，12 這個值會格式化為 12:12 AM、73 這個值會格式化為 1:13 AM，而 750 這個值則會格式化為 12:30 PM。
[FMT:timeHourMin(sec)]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將該值轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是分鐘數。小數則會從值捨去。例如，60 這個值會格式化為 12:01 AM、120 這個值會格式化為 12:02 AM，而 43200 這個值則會格式化為 12:00 PM。
[FMT:timeHourMin(hour)]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將時數轉換為 hh:mm 顯示，其中 hh 是時數，而 mm 是剩餘的分鐘數。例如，0 這個值會格式化為 12:00 AM、1.5 這個值會格式化為 1:30 AM，而 13.75 這個值則會格式化為 1:45 PM。

用於轉換為小時、分鐘和秒鐘的自訂格式字串

下表顯示可用於將資料格式化為小時、分鐘和秒鐘的自訂格式字串。這些可在包含代表時間之整數或實數的欄位上使用。

它們可以在輸出為 [FMT:time] 格式的條件下使用，如「一般自訂格式字串」主題中所述(此格式會以地區設定的時間格式顯示時間)。

資料轉換格式字串	結果
[FMT:time]	這假設該值代表一天開始後經過的秒數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，60 這個值會格式化為 12:01:00 AM、126 這個值會格式化為 12:02:06 AM，而 43200 這個值則會格式化為 12:00:00 PM。
[FMT:time(min)]	這假設該值代表一天開始後經過的分鐘數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，60 這個值會格式化為 1:00:00 AM、126 這個值會格式化為 2:06:00 AM，而 1400 這個值則會格式化為 11:20:00 PM。
[FMT:time(hour)]	這假設該值代表一天開始後經過的時數，並將該值轉換為 hh:mm:ss 顯示，其中 hh 是時數、mm 是分鐘數，而 ss 是秒數。例如，6.5 這個值會格式化為 6:30:00 AM，而 12 這個值則會格式化為 12:00:00 PM。

進階自訂格式

除了先前說明的格式之外，您還可以使用下表中所說明的部分常見日期和時間格式建立您自己的格式來格式化日期和時間。

例如，您可以使用下列格式建立格式：

dddd - h:mm tt

可以用下列方式格式化日期戳記欄位：

Monday - 4:03 PM

備註：使用這些格式時，請不要加入使用其他格式時所需的方括號 ([])。

下列格式不提供更大的格式化彈性，因此它們不允許日期格式根據使用者的地區設定變更，但是之前的許多格式可以這麼做。

下表說明部分常見日期和時間格式。

格式	結果
d	日期 (例如：1 到 31)。單一位數沒有前置零 (0)。
dd	如同 d，但是單一位數開頭為 0。
ddd	星期幾的三個字母縮寫 (例如：Sun、Mon)。
dddd	星期幾的完整名稱 (例如：Sunday、Monday)。
M	月份 (例如：1、12)。單一位數沒有前置 0。
MM	類似 M，但是單一位數開頭為 0。
MMM	月份的三個字母縮寫 (例如：Jan、Feb)。
MMMM	月份的完整名稱 (例如：January、February)。
yy	兩位數的年份 (例如：06)。
yyyy	四位數的年份 (例如：2006)
h	12 小時格式的時數。單一位數沒有前置 0。
hh	類似 h，但是單一位數開頭為 0。
H	24 小時格式的時數。單一位數沒有前置 0。
HH	類似 H，但是單一位數開頭為 0。
m	分鐘數。單一位數沒有前置 0。
mm	類似 m，但是單一位數開頭為 0。
s	秒數。單一位數沒有前置 0。
ss	類似 s，但是單一位數開頭為 0。
tt	AM 和 PM 指標。搭配 h 和 hh 格式使用。

設定資料欄公式

進階使用者可使用內建函數，來建立新公式或編輯現有公式。Oracle CRM On Demand 支援各種不同的 SQL-92 函數，以及 SQL-92 的延伸語法。如需可用函數的詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數 \(頁數 899\)](#)。

編輯或新增公式

- 1 在「準則」頁標中，下拉所要欄位的功能表，並選擇「編輯公式」。
- 2 在「編輯資料欄公式」對話方塊中，選取「資料欄公式」頁標。

- 3 如果您要變更表格標題和資料欄標題文字，請選取「自訂標題」核取方塊。
- 4 使用「資料欄公式」核取方塊下的按鈕，依所需修改公式。
- 5 從「彙總規則」下拉式清單中依所需選取彙總規則。
- 6 必要時，選取「資料匣」頁標，並將多個值或範圍組合成資料匣。
如需詳細資訊，請參閱本主題的「將多個值或範圍組合成資料匣」程序。
- 7 按一下「確定」。
在分析中，您也可以使用函數和條件運算式，以各種不同方式呈現結果。

將多個值或範圍組合成資料匣

- 1 在「編輯資料欄公式」對話方塊中，選取「資料匣」頁標。
- 2 按一下「新增資料匣」，輸入或選取您要組合成為資料匣的值或範圍，再按一下「確定」。
- 3 在「編輯資料匣名稱」對話方塊中，輸入資料匣名稱。
- 4 重複步驟 2 和 3，直到新增您所有需要的資料匣為止。
在結果集中組成資料匣之不同值的所有例項都會由資料匣名稱所取代。系統也會據此執行彙總。

將動作連結新增至分析

您可以將動作連結新增至分析。您可以使用此動作連結，按一下「分析」頁標中所取得之分析的記錄連結，來存取記錄詳細資料頁面。您可以利用下列方法新增動作連結：

- **使用呼叫瀏覽器指令碼的動作連結。**利用這種方法，您可以將報表中的記錄類型名稱設定為動作連結。「動作連結」指令碼類別會取得報表中的「資料列 ID」值，用於從 **Oracle CRM On Demand** 擷取特定記錄。這種方法適用於下列記錄類型：客戶、宣傳活動、聯絡人、潛在客戶、機會、服務要求、使用者、合作夥伴、機會產品收益、解決方案及活動 (約會和任務)。
- **使用 URL。**利用這種方法，您可以建立連結至任何來自表格或樞紐分析表檢視之記錄類型的連結。您可將記錄類型的 ID 資料欄設定為動作連結。

備註：如果使用者按一下含動態版面配置之頁面中的動作連結，這些連結會以該頁面的標準版面配置顯示。

關於動作連結中的記錄類型名稱

新增動作連結時，您必須在新增連結的程式碼或 URL 中使用原始記錄類型名稱。如果您的公司管理員已在 **Oracle CRM On Demand** 中變更記錄類型名稱，則必須判定您要新增連結處的記錄類型原始名稱。

例如，您的公司管理員將 **Account** 記錄類型重新命名，現在該記錄類型名為 **Customer**，當您將動作連結新增到 **Customer** 記錄類型的結果時，此呼叫瀏覽器指令碼或 URL 的動作連結必須參考 **Account** 記錄類型 (亦即記錄類型的原始名稱)。視您要建立的連結類型而定，在呼叫瀏覽器指令碼或 URL 的動作連結中使用此記錄類型名稱。使用「動作連結」指令碼為 **Customer** 記錄類型 (原本為 **Account** 記錄類型) 新增動作連結時，請在連結提示中使用 **account** 記錄類型名稱。

在為 **Customer** 記錄類型 (原本為 **Account** 記錄類型) 新增會呼叫瀏覽器指令碼的動作連結時，上方照片的提示應如下例所示：

名稱	提示
記錄類型	記錄類型
資料列 ID	資料列 ID

在指令碼提示中提供「記錄類型值」時，必須正確拼寫記錄類型名稱。不過，該欄位不區分大小寫。

您可於此欄位中提供下列記錄類型：

機會、客戶、聯絡人、使用者、服務、潛在客戶、宣傳活動、合作夥伴、解決方案、收益、約會及任務。

提示：若要確定您要新增連結之記錄類型的原始名稱，請開啟該記錄類型的「首頁」。在瀏覽器視窗「網址」欄位中的 URL 會顯示記錄類型的原始名稱。在此範例中，Account 記錄類型被重新命名為 Customer，「Customer 首頁」會顯示以下 URL：

https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage

，其中：

server_name 是用來登入 Oracle CRM On Demand 的 URL。

使用 URL 為 Customer 記錄類型 (原本為 Account 記錄類型) 新增動作連結時，請在 URL 中使用 Account 記錄類型名稱，如下例所示：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>
```

附註：本主題中動作連結的程式碼範例可能會因長度而顯示為多行。動作連結的程式碼必須輸入成一行。如果您從本主題複製並貼上程式碼範例，則程式碼可能會包含分行符號。您必須刪除程式碼中出現的所有分行符號。

提示：若要判定記錄類型其「詳細資料」頁面正確的 URL，請開啟該記錄類型其任何記錄的「詳細資料」頁面。在瀏覽器視窗標題列的「網址」欄位中，複製從 /OnDemand 到 Id= 的相關位址字串部分。在此例中，Account 記錄類型已重新命名為 Customer，因此應從 Customer 記錄其「詳細資料」頁面複製 URL。

在某些狀況中，記錄類型詳細資料頁面其 URL 中處處皆使用完整的記錄類型名稱，如同上例顯示的 URL，但在其他的狀況中，URL 中的某些位置上會使用記錄類型名稱的縮寫。

例如，如果您要新增連結的記錄類型原本是 Opportunity 記錄類型，則連結的程式碼如下：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>
```

建議您在連結的程式碼中使用相對 URL，而不要使用絕對 URL。

使用呼叫瀏覽器指令碼的動作連結來新增動作連結

- 1 在 Oracle CRM On Demand Analytics 的「準則」頁標中，將資料欄新增至報表中。
- 2 您必須將記錄類型 ID 欄位 (例如，客戶 ID) 新增至報表中。記錄類型 ID 欄位為必要項目，因為該欄位將會用來決定要導覽到哪一筆記錄。如有需要 (但並非必要)，可將此資料欄隱藏，如下所述：
 - a 按一下記錄類型 ID 資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
 - b 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料欄格式」頁標。
 - c 在「資料欄格式」頁標中，選取「隱藏此資料欄」核取方塊，並按一下「確定」。
- 3 在「準則」頁標中，按一下正在建立其動作連結之記錄類型資料欄的「資料欄屬性」按鈕。
- 4 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「互動」頁標。
- 5 在「互動」頁標中，執行下列作業：
- 6 從「主要互動」(位於「值」下方)的下拉式功能表中選取「動作連結」。
- 7 按一下「新增動作連結」按鈕
- 8 在出現的「新增動作連結」蹦現視窗中，按一下「建立新動作」按鈕並從出現的下拉式清單中選取「呼叫瀏覽器指令碼」。
- 9 在「建立新動作」蹦現視窗中，按一下「瀏覽器」按鈕並選取 USERSCRIPT.ActionLink 作為「函數名稱」。
- 10 在「參數」區段中：
 - a 若為「記錄類型」，請在值資料欄中為正在建立的分析輸入記錄類型的名稱 (例如，Account)。請勾選固定與隱藏的核取方塊，因為此值在整個分析中將會保持不變且無須再次輸入。支援的記錄類型如下：機會、客戶、聯絡人、使用者、服務、潛在客戶、宣傳活動、合作夥伴、解決方案、收益、約會及任務
 - b 若為「資料列 ID」，請從下拉式功能表中選取「資料欄值」，並選取您在先前步驟中定義準則時，所新增的對應「物件 ID」資料欄。請同樣為此資料列勾選固定與隱藏的核取方塊，因為此值在整份報表中將會保持不變且無須再次輸入。(例如，從「資料欄值」的下拉式清單中選取 "Account.Account ID")
- 11 在「資料欄屬性」視窗中，請勾選「若執行時期只有一個動作連結，則不要在快顯畫面中顯示」的核取方塊。

12 按一下「確定」。

13 若要顯示報表，請按一下「結果」頁標。

下列程序說明如何使用 URL 新增動作連結。利用這項程序可為任何記錄類型新增動作連結。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須包含「分析指令碼」權限。

使用 URL 新增動作連結

1 在 Oracle CRM On Demand Analytics 的「準則」頁標中，將資料欄加入到報表，包括記錄類型的 ID 資料欄 (例如「客戶 ID」)。

附註：若要讓動作連結能夠運作，您必須在報表中新增記錄類型 ID 欄位。

2 按一下記錄類型 ID 資料欄的「資料欄屬性」按鈕。

3 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「資料格式」頁標。

4 在「資料格式」頁標中，執行下列作業：

5 選取「覆寫預設資料格式」核取方塊。

6 在「文字格式」清單中，選取「自訂文字格式」。

7 在「自訂文字格式」欄位中，在 @ 符號後輸入連結的程式碼，如下例所示：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>
```

在上例中，URL 是機會記錄類型的。請針對您要建立連結的記錄類型，使用適當的 URL。

附註：請記住，您必須在 URL 中使用原始的記錄類型名稱。

Oracle CRM On Demand Analytics 會用報表中每個記錄的記錄類型 ID 值來取代該字串中的最後一個 @ 符號。若您希望連結不要顯示記錄類型 ID，請將最後一個 @ 符號取代成您想要顯示的文字。在下例中，動作連結中的 ID 將取代成文字「檢視」：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>
```

8 按一下「確定」。

9 若要預覽分析，請按一下「顯示結果呈現在儀表板上的方式」。

以下範例顯示用於代表資產記錄連結的程式碼：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>
```

以下範例顯示用於代表商機記錄連結的程式碼：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@>"@</a>
```

以下範例顯示用於代表任務記錄連結的程式碼：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>
```

排定各資料欄及欄中資料的顯示順序

您可以為分析中的資料欄指定多個排序順序層級。例如，您可以指定記錄先依資料欄 A，再依資料欄 B 來排序，依此類推。如果套用一或多個排序層級，則排序層級會以數字表示，而資料欄排序方向 (遞增或遞減) 則以箭頭表示。

根據資料欄為分析排序

- 1 在分析編輯器的「準則」頁標中，於「選取的資料欄」窗格，按一下所需資料欄的下拉式選項清單，然後選擇「排序」。
 - 2 從「排序」子功能表中，選擇下列其中一個選項：
 - **遞增排序**。排序此資料欄時，將最低的值放在頂端，而最高的值放在底部，作為第一層排序。如果先前將排序設定套用至其他資料欄，則會清除該資料欄的排序設定。
 - **遞減排序**。排序此資料欄時，將最高的值放在頂端，而最低的值放在底部，作為第一層排序。如果先前將排序設定套用至其他資料欄，則會清除該資料欄的排序設定。
 - **新增遞增排序**。已有其他套用排序設定的資料欄時，以遞增順序排序此資料欄，作為另一層排序。不會清除任何套用至其他資料欄的排序設定。
 - **新增遞減排序**。已有其他套用排序設定的資料欄時，以遞減順序排序此資料欄，作為另一層排序。不會清除任何套用至其他資料欄的排序設定。
 - **清除排序**。在「準則」頁標的「選取的資料欄」窗格中，移除套用至此資料欄的任何排序設定。如果先前在「結果」頁標的檢視中，將排序設定套用至此資料欄，則不會清除該排序設定。
 - **清除所有資料欄中的所有排序**。在「準則」頁標的「選取的資料欄」窗格中，移除套用至任一資料欄的任何排序設定。先前在「結果」頁標的檢視中，套用至資料欄的任何排序設定都不會清除。
- 當您按一下「結果」頁標時，資料欄會依據您的選取項目進行排序。

重新排序資料欄

- 在「準則」頁標中，將資料欄從其目前位置拖曳至新位置。

備註：當您建立新的分析，「準則」頁標中的資料欄順序決定了當您初次開啟「結果」頁標時，在「表格」檢視中顯示的資料欄順序。不過，當您在分析編輯器中開啟「結果」頁標之後，重新排序「準則」頁標中的資料欄，並不會變更「結果」頁標中任何檢視的資料欄順序；如果您要重新排序檢視中的資料欄，則必須在「結果」頁標中編輯檢視。

在單一分析中結合多個主題區域

建立和產生分析的最簡單和最快速方式是使用單一主題區域。如果您有興趣的維度資料欄和分析指標均位於單一主題區域，則應該使用該主題區域建立分析。

如果任何單一主題區域無法滿足分析需求，則可以透過結合兩個以上的主題區域資訊來建立分析。您可以使用第 40 版之前的版次中支援的「集合」運算建立合併分析，我們現在仍支援這些運算功能。如需有關使用「集合運算」的詳細資訊，請參閱[使用集合運算結合分析 \(頁數 858\)](#)。從第 40 版開始，您也可以使用共用維度建立合併分析。**共用維度**是指在所有要結合的主題區域中可用的維度。**本機維度**是指在一或多個主題區域中可用的維度，但並非在所有主題區域中均可使用。您可以在合併分析中包含本機維度以及共用維度的資料欄。

如果您想要使用多個主題區域的分析指標，僅使用共用維度的資料欄有其優勢（若共用維度符合您的需求）。當產生結合多個主題區域的分析時，分析中的每個主題區域會個別執行查詢，然後合併結果以產生最終分析。不同主題區域傳回的資料將透過共用維度加以合併。如果您僅使用共用維度的資料欄，則每個主題區域查詢所傳回的結果集會位於相同精細層級，且能夠在分析中完全合併與呈現。

當您在分析中包含本機維度的資料欄，某些結果可能會位於不同精細層級。

在單一分析中結合兩個以上的主題區域時，請注意下列幾點：

- 您第一次建立分析時所選取的主題區域，稱為主要主題區域。任何您稍後新增至分析的主題區域，則稱為相關主題區域。
- 您可以將即時主題區域與其他即時主題區域結合，且可以將歷史主題區域與其他歷史主題區域結合。您無法將即時主題區域與歷史主題區域結合。
- 在合併分析中，您必須納入主要主題區域的分析指標及每個相關主題區域的分析指標。您不一定要顯示或使用分析指標，但必須要納入他們。如果您的分析不需要某個分析指標，可以將它隱藏。
- 若要確保所有主題區域的結果位於相同的精細層級，您的合併分析中至少要包含一個共用維度的一個資料欄。
- 選取共用維度的資料欄時，請僅選取所有主題區域之相同維度中都有的資料欄。

在某些情況下，兩個以上主題區域的常用維度可能沒有包含每個主題區域中的同一組資料欄。在此情況下，建議您僅選取所有主題區域之共用維度中都有提供的資料欄。

- 選取共用維度的資料欄時，請選取單一主題區域的所有資料欄。
- 如果您選取一或多個本機維度以及一或多個共用維度的資料欄，則必須針對查詢啟用維度變數，以便查詢傳回選取評量的總值。如果您僅選取共用維度的資料欄，則不須啟用維度變數。稍後在本主題中的程序會包含如何針對查詢啟用維度變數資訊。

如需有關在單一分析中結合多個主題區域的範例，請參閱[在單一分析中結合多個主題區域範例 \(頁數 857\)](#)。

下列程序說明如何在單一分析中結合多個主題區域。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「跨主題區域分析」權限。

在單一分析中結合多個主題區域

- 1 在「準則」頁標或分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「主題區域」面板中的「新增/移除主題區域」圖示。
- 2 勾選您要新增至分析之每個相關主題區域的核取方塊。
您現在可以從主要主題區域與相關主題區域選取您要的資料欄與分析指標。請記住，您必須納入每個主題區域的分析指標。
- 3 如果您同時選取本機維度以及共用維度的資料欄，則當您完成將資料欄與分析指標新增至分析時，請執行下列作業：
 - a 按一下「進階」頁標。
執行分析時，「進階」頁標會顯示提交至 Oracle BI Server 的 SQL 程式碼。
 - b 在「進階」頁標中，勾選「維度」核取方塊，然後按一下「套用 SQL」。
SQL 程式碼會自動更新以啟用維度變數，讓查詢傳回維度中選取評量的總值。

附註：使用本機維度時，如果您未啟用維度值並套用 SQL，或未在分析中新增所有相關主題區域的分析指標，則可能發生 ODBC 錯誤或取得不正確的結果。當您結合未在主題區域層級中定義關係的主題區域時，可能也會取得不正確的結果。在此情況下，請改用「集合」運算子建立合併分析以取得您所需的結果。

如果您想要從分析中移除相關主題區域，請執行下列程序中的步驟。

從分析中移除相關主題區域

- 1 在分析編輯器的「準則」頁標或「結果」頁標中，從分析中刪除所有您從相關主題區域選取的所有資料欄和分析指標。
附註：如果有任何您從相關主題區域選取的資料欄或分析指標繼續留在分析中，將無法從分析中移除相關主題區域。
- 2 按一下「主題區域」面板中的「新增/移除主題區域」圖示，然後取消勾選相關主題區域的核取方塊。

在單一分析中結合多個主題區域範例

此主題提供如何結合多個主題區域的範例。在這個範例中，「機會與合作夥伴」主題區域會與「機會產品收益」主題區域結合，以便您顯示具有機會合作夥伴記錄的機會，且針對每筆機會合作夥伴記錄，也會顯示與機會相關聯的機會產品收益記錄。

附註：若要在單一分析中結合多個主題區域，您的使用者角色必須具有「跨主題區域分析」權限。

- 1 使用「機會與合作夥伴」主題區域建立新的分析。
「機會與合作夥伴」主題區域會成為分析的主要主題區域。
- 2 按一下「新增/移除主題區域」圖示，並新增相關主題區域「機會產品收益」。
- 3 新增一或多個下列共用維度的資料欄：客戶、客戶銷售地區、宣傳活動、機會、使用者擁有、主要聯絡人。

例如，從「機會與合作夥伴」主題區域新增「客戶 ID」、「客戶名稱」、「機會 ID」及「機會名稱」資料欄。請注意，您僅能從一個主題區域的共用維度中選取所有資料欄。在這個範例中，這些資料欄是從「機會與合作夥伴」主要主題區域中選取。

4 新增一或多個下列本機維度的資料欄：

- 從「機會與合作夥伴」主題區域，新增「機會合作夥伴」、「關係聯絡人」及「銷售地區」維度資料欄。
- 從「機會產品收益」主題區域，新增「機會產品收益」、「產品」、「產品類別」及「配額」維度資料欄。

例如：

- 從「機會與合作夥伴」主要主題區域，新增「機會合作夥伴」維度的下列資料欄：客戶名稱、客戶類型、地區。
- 從「機會產品收益」相關主題區域，新增「機會產品收益」維度的「開始/結案日期」和「成功率」資料欄，並新增「產品」維度的「產品名稱」資料欄。

5 新增主要主題區域與相關主題區域這兩者的分析指標。

例如：

- 從「機會與合作夥伴」主要主題區域的「機會分析指標」資料夾中，新增「機會數目 (#)」。
- 從「機會產品收益」相關主題區域的「機會產品收益分析指標」資料夾中，新增「產品數目 (#)」。

附註：如果此時按一下「結果」頁標，您會看到目前設定的分析傳回 ODBC 錯誤，而非實際結果。這是因為除了共用維度以外，分析還使用了本機維度。當分析使用本機維度時，您必須啟用維度變數並套用 SQL。

6 請按一下「進階」頁標，勾選「維度」核取方塊，然後按一下「套用 SQL」。

7 按一下「結果」頁標。

分析現在會傳回將「機會與合作夥伴」主題區域的記錄與機會產品收益記錄聯結的結果。

相關主題

■ 在單一分析中結合多個主題區域 (頁數 856)

使用集合運算結合分析

合併分析是將多個準則結果合併至單一分析的一種分析，會透過查詢兩個或更多的主題區域來產生新結果。藉由使用此技巧，您可以結合這些準則來模擬其他情況下不存在的聯結。合併分析的每個資料欄包含依據主題區域所設定的多筆查詢結果。您可以使用相同或不同的主題區域來建立合併分析中的每個準則。藉由使用集合運算子，您可以定義每個準則所產生的資料如何與另一筆資料產生關係。

備註：每個主題區域的資料欄數，以及您要合併的資料欄資料類型都必須相同。資料欄長度則可不同。

下表列出「集合」運算子，並說明這些運算子所產生的結果。

集合運算子	對結果的影響
Union	從所有資料欄傳回非重複的資料列。
Union All	從所有資料欄傳回所有資料列，包含重複資料列。
Intersect	傳回所有資料欄都共通的資料列。
Minus	從第一欄傳回不在其他資料欄中的資料列。

合併分析

- 1 在分析編輯器的「準則」頁標中，新增您要包含在分析中的資料欄。
- 2 在「選取的資料欄」窗格中，按一下「根據聯集、交集及差異運算合併結果」圖示。
- 3 在「主題區域」對話方塊中，選取一個主題區域，其中包含要與您分析中資料欄合併的資料。
主題區域可以與從報表現有資料欄取得的主題區域相同，亦可為不同的主題區域。
「集合運算」頁面隨即顯示。
- 4 在「主題區域」窗格中，新增您要的資料欄，以與您為分析選取的資料欄合併。
- 5 按一下「聯集」圖示，然後選取運算類型。
- 6 (選擇性) 若要變更標題或編輯合併資料欄的其他屬性，請執行下列作業：
 - a 按一下「結果資料欄」連結。
 - b 在資料欄的下拉式選項清單中，選取「資料欄屬性」。
- 7 按一下「結果」頁標，以分析的複合版面配置來檢視表格中的資料欄。

My Oracle Support 上提供有關結合分析的詳細資訊，如下所示：

- 如需有關結合分析的一般資訊，請參閱文件 ID 2319063.1。
- 如需有關您何時會想要建立合併分析的資訊，請參閱文件 ID 2319069.1。
- 如需有關如何建立合併分析的資訊，請參閱文件 ID 2319046.1。
- 如需有關如何使用空值 (負數) 報表建立合併分析的資訊，請參閱文件 ID 2319040.1。
- 如需有關如何在合併分析中撰寫結果資料欄公式的資訊，請參閱文件 ID 2319061.1。
- 如需有關在合併分析中須考量「版面配置」變更的資訊，請參閱文件 ID 2319065.1。

步驟 2：複查結果與建立版面配置

定義分析的準則後，您可以在分析編輯器的「結果」頁標中，編輯分析的複合版面配置。當您為新分析選取準則後初次開啟「結果」頁標時，結果會顯示在「表格」檢視中。「表格」檢視會沿用您在「準則」頁標中指定的格式、排序及其他選項。

「標題」檢視也包含在內。如果已儲存分析，則「標題」檢視會顯示分析名稱。否則，「標題」檢視為空白。您可以編輯「標題」檢視與「表格」檢視，或視需要加以刪除。您也可以新增更多檢視至複合版面配置。

備註：如果為分析設定的準則與篩選器會導致沒有資料傳回，則在初次開啟「結果」頁標時，不會顯示任何檢視。反之，系統會顯示訊息。您可以建立自訂訊息，以便在未傳回任何資料時顯示；如需詳細資訊，請參閱[建立分析中無資料時的自訂訊息 \(頁數 894\)](#)。

您可以新增多個檢視至複合版面配置。您也可以為單一分析建立多個複合版面配置。例如，某個複合版面配置可能包含「圖形」檢視與「標題」檢視，而另一複合版面配置可能包含「圖形」檢視與「敘述」檢視。將分析新增至儀表板頁面時，您可以選取該頁面上要包含的複合版面配置。

下表說明可新增至分析之複合版面配置的檢視類型。

檢視	描述
標題	您可以使用這個檢視來加入標題與副標題、結果的已儲存名稱以及自訂商標，來識別結果與時間標記。針對結果特有的說明，您可以加入 URL，以便連結至包含分析或結果相關資訊的任何 HTML 頁面或網站。
表格	您可以使用這個檢視，以資料欄格式顯示資料。您可以選取要一次顯示一頁資訊 (適用於較大的結果集)，以及控制頁面的大小和分頁控制項的位置。「表格」檢視支援各種格式，而且可以加入圖形、連結及其他項目。

檢視	描述
樞紐分析表	如果您想要能夠採用資料列、資料欄和區段標題並來回切換以便取得不同的觀點，請使用這個檢視。您可以將標題拖放至樞紐結果、預覽結果，以及套用這些設定值。使用者可以逐一導覽樞紐分析表並向下探鑽至資訊。使用者可以建立複雜的樞紐分析表，以便在樞紐資料旁顯示彙總和不相關的總計，進而允許彈性的分析。針對互動式結果集，您可以將元素放置於頁面中，讓使用者選取元素。如同「表格」檢視，元素可以進行格式化。
績效區塊	您可以使用這個檢視來顯示單一彙總評量值，立即揭示摘要分析指標，供您在儀表板檢視中額外顯示更多詳細資料。 「績效區塊」檢視有助於執行下列作業： ■ 突顯區塊上簡而易懂的須知事實，讓使用者一目了然。 ■ 透過使用色彩、標籤及有限樣式簡單地設定格式，或透過背景色彩或評量值有條件地設定格式，突顯所見區塊來傳達狀態。例如，如果未追蹤目標的收益，就會以紅色顯示收益值。 ■ 回應提示與篩選條件，以讓結果與使用者更相關。 ■ 支援單一、彙總或計算值。
樹狀圖	您可以使用這個檢視，針對內含多重層次的階層結構來顯示空間受限的二維顯像。 「樹狀圖」檢視具有下列特性： ■ 受限於預先定義的區域，而顯示兩個資料層級。 ■ 可包含矩形區塊。區塊大小是根據評量，而區塊色彩則是根據第二個評量。 ■ 類似於地圖區域受限的散布圖，該圖形可讓您將大量的資料視覺化，並快速識別該資料內的趨勢與異常。
網格	您可以使用這個檢視，將多維資料顯示為一組網狀儲存格，儲存格中則顯示以圖形或數字形式呈現的資料子集。 「網格」檢視有下列幾種可用類型： ■ 簡單網格。「簡單網格」檢視適合用來比較一組資料內的相似之處。「簡單網格」檢視可顯示單一內部圖形類型，例如在格線內顯示多個橫條圖。內部圖形一律使用同軸；亦即，圖形會同步縮放。 ■ 進階網格。「進階網格」檢視適合用來監視一組資料內的趨勢與查看其圖樣。「進階網格」檢視可在格線內顯示小型走勢圖。評量可顯示為數字，或以不同類型的走勢圖呈現。在「進階網格」檢視中，每個評量資料欄都是獨立運作，進行探鑽、軸縮放比例等等。
圖形	您可以使用這個檢視，以圖像方式顯示數值資訊，使人更易瞭解大量資料。在「圖形」檢視中，您可以控制標題、圖例的位置、軸標題及資料標籤。您也可以控制圖形的大小與縮放比例，並透過樣式表來控制色彩。此外，您可以向下探鑽至結果。圖形會顯示在稱為圖形畫面的背景上。

檢視	描述
量表	您可以使用這個檢視，將結果顯示成量表，如針盤、橫條及泡泡狀量表。由於大小精簡，量表通常比顯示單一資料值的圖形更具效益。除了顯示資料圖像，量表還能以數值形式顯示結果。 量表可識別資料中的問題。量表在繪出一個資料點時通常會附加指示，說明該點是落在可接受還是不可接受的範圍內。因此，量表適用於對照目標顯示績效。 視分析內的資料而定，「量表」檢視可能會由量表集的多個量表組成。例如，如果建立「量表」檢視來顯示前 12 個月的銷售資料，「量表」檢視會包含 12 個量表，每個月有一個。如果建立「量表」檢視來顯示國家的總銷售額，則「量表」檢視會包含一個量表。 量表或量表集會顯示在稱為量表畫面的背景上。
漏斗	您可以使用這個檢視來顯示三維圖形，以便使用體積、等級和色彩表示目標與實際值。它可用於描述隨著時間降低的目標值，例如銷售業務進程。
篩選	您可以使用這個檢視來顯示針對分析生效的篩選器。
選取步驟	您可以使用這個檢視來顯示針對分析生效的選取步驟。選取步驟就如同篩選器，可讓您取得回答特定問題的結果。 選取步驟是在查詢經過彙總後進行套用。
資料欄選取器	您可以使用資料欄選取器，讓使用者以動態方式變更分析中所顯示的資料欄。這可讓使用者沿著許多維度分析資料，並且以動態方式更改結果的內容。
檢視選取器	您可以使用這個檢視，讓使用者從已儲存的檢視中選取特定的結果檢視。放置於儀表板時，「檢視選取器」檢視就會顯示成使用者可進行選取的下拉式清單。
圖例	您可以使用這個檢視，來列出結果所使用之特殊格式的意義，如套用至量表之自訂色彩的意義。
敘述	您可以使用這個檢視，將結果顯示成一或多個文字段落。您可以針對結果中的每個資料欄輸入含有預留位置的句子，並且指定應該如何分隔資料列。您可以併入自訂 HTML 或 JavaScript，以便指定資訊的顯示方式。
即時狀態顯示	您可以使用這個檢視，將結果顯示成即時狀態顯示或跑馬燈，其樣式類似於 Web 上許多財經網站所執行的股市行情顯示器。這個檢視適用於吸引對結果的注意力以及最新資訊。您可以控制所呈現的資訊以及資訊在頁面上捲動的方式。這個檢視支援各種格式，而且可以加入圖形、連結及其他項目。
靜態文字	您可以使用這個檢視，在結果中加入靜態文字。您可以使用 HTML，在結果中加入橫幅、即時狀態顯示、Active-X 物件、Java 小程式、連結、指示、說明、圖形和其他項目。

詳細資訊

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

■ [新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)

- 將標題新增至結果 (頁數 865)
- 將資料表新增至結果 (頁數 866)
- 在績效區塊檢視中顯示結果 (頁數 867)
- 在樹狀圖檢視中顯示結果 (頁數 868)
- 在網格檢視中顯示結果 (頁數 869)
- 在圖形檢視中顯示結果 (頁數 870)
- 在樞紐分析表檢視中顯示結果 (頁數 873)
- 在量表檢視中顯示結果 (頁數 880)
- 顯示套用至分析結果的篩選 (頁數 881)
- 將標示文字新增至結果 (頁數 881)
- 將圖例新增至使用圖例檢視的報表 (頁數 883)
- 允許使用者變更分析中的資料欄 (資料欄選取器檢視) (頁數 884)
- 允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視 (頁數 884)
- 在漏斗檢視中顯示結果 (頁數 885)
- 將敘述文字新增至結果 (頁數 886)
- 在即時狀態顯示檢視中顯示結果 (頁數 888)
- 指定使用者的滑鼠右鍵互動 (頁數 890)
- 連結主要與詳細資料檢視 (頁數 890)
- 建立群組與計算項目 (頁數 892)
- 建立計算評量 (頁數 893)
- 建立選取步驟 (頁數 893)
- 建立分析中無資料時的自訂訊息 (頁數 894)

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 關於建議視覺化與最佳視覺化選項 (頁數 863)
- 關於檢視編輯器中的投放目標 (頁數 863)

新增與編輯檢視

您可以將多個結果檢視新增至分析的複合版面配置，如圖形與樞紐分析表，來透過各類檢視的簡報功能，讓您與執行分析的其他使用者以更有意義的方式看待結果。如需有關可用檢視類型的資訊，請參閱步驟 2：檢閱結果與建立版面配置 (請參閱 [步驟 2：複查結果與建立版面配置](#) 頁數 859)。

每種類型的檢視都有自己的編輯器。各檢視編輯器內含該檢視類型所獨有的功能，但也可能包含不同檢視類型共通的功能。

下列程序說明如何新增檢視至複合版面配置。

若要新增檢視至複合版面配置，請執行下列操作：

- 1 如果您要對其新增檢視的分析尚未在分析編輯器中開啟，請執行下列作業：
 - a 按一下「分析」頁標。
 - b 在首頁上，按一下「目錄」，然後找到分析。
 - c 按一下工具列中的「編輯」圖示。
分析編輯器即會開啟。
- 2 在分析編輯器中，按一下「結果」頁標。
- 3 按一下「新增檢視」圖示，然後選取要新增的檢視。
新檢視即會出現在複合版面配置的底部。

下列程序說明如何編輯檢視。

若要編輯檢視，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器中，按一下「結果」頁標。
- 2 按一下您要編輯檢視的「編輯檢視」圖示。
檢視的編輯器即會開啟。
- 3 在檢視編輯器中，對檢視進行所要的變更，然後按一下「完成」以關閉檢視編輯器。

備註：按一下「完成」時，系統會暫時儲存您對檢視所做的變更。在您儲存分析之前，這些變更並非永久儲存。

提示：在檢視編輯器開啟期間，您可以藉由按一下「還原」，來復原對檢視所做但尚未儲存的任何變更。

- 4 若要將檢視移至複合版面配置中的其他位置，請將檢視拖放至新位置。
- 5 若要設定檢視的外觀格式，請按一下檢視的「格式容器」圖示。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項(寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離)。
- 6 若要設定檢視的屬性，請按一下檢視的「檢視屬性」圖示。
- 7 若要從複合版面配置中移除檢視，請按一下檢視的紅色 X 圖示。

備註：按一下檢視的紅色 X 圖示時，會從複合版面配置中移除該檢視，但不會在分析中加以刪除。該檢視會持續顯示在分析編輯器左下角的「檢視」窗格中，讓您可以隨意將檢視輕鬆加回分析中的複合版面配置中。

- 8 若要從分析中永久刪除檢視，請在「檢視」窗格中選取檢視，然後按一下紅色 X 圖示。

關於建議視覺化與最佳視覺化選項

如果已知道要將哪種類型的檢視新增至分析，您可以從分析編輯器「結果」頁標的「新增檢視」功能表中，直接選取該檢視類型。或者，可以使用「建議視覺化」與「最佳視覺化」選項，幫您選擇適用於分析的最佳檢視類型。在 Oracle CRM On Demand 的「分析」內容中，**視覺化**是指資料的呈現方式。在「建議視覺化」子功能表中，您可以選取最能說明所建立檢視想要展現之內容的選項。每種可能的檢視類型隨後會獲得相關評分，此評分是以預先定義的規則集以及您為分析所選取的準則為根據。系統即會自動產生不同排名的建議檢視清單，供您從中選擇。所獲評分未超過特定等級的檢視類型將排除在建議檢視清單之外。

如果不想從一組建議檢視中選擇，您可以改為選取「最佳視覺化」選項，立即取得為您建立的最佳檢視類型。「最佳視覺化」選項會根據您為分析所選取的準則，自動建立最適合的檢視類型。

關於檢視編輯器中的投放目標

視檢視類型而定，檢視編輯器中的「版面配置」窗格可包含一或多個投放目標。**投放目標**是一個供您放置一或多個資料欄的區域，據以指定資料欄在版面配置中的位置與用途。

投放目標如下所示：

- **檢視類型提示。**例如，「表格」檢視的「表格提示」。此投放目標中的欄位會提供互動結果集，可讓檢視分析的使用者從中選取要檢視的資料。此投放目標中所顯示之資料欄的值會作為初始準則。在檢視中，這些值是顯示在下拉式清單中供人選取。
- **區段。**此投放目標中的欄位會填入將檢視分成區段的區域。在「圖形」、「量表」及「漏斗」檢視中，您可以藉由勾選「顯示為滑桿」核取方塊，選擇將放入「區段」投放目標中的資料欄顯示為區段滑桿而非作為個別區段。
- **檢視類型區域。**例如，「表格」檢視的「表格」。此投放目標會模擬繪圖區域或檢視自身主體，並協助您查看檢視的外觀。對於「表格」檢視，此區域包含「資料欄與評量」投放目標，其中則包含檢視中的所有資料欄。在「表格」檢視中，會將所有評量視為資料欄。至於所有其他檢視，此區域則包含下列投放目標：
 - **評量投放目標。**此投放目標中的欄位會填入檢視中包含摘要資料的部分。視檢視類型而定，此區域可能會包含單一「評量」投放目標(例如，對「樞紐分析表」檢視而言)，或可能包含子投放目標(例如，折線橫條圖的「橫條」與「折線」子投放目標)。您可以將評量資料欄拖放至這些投放目標中。

- **排除**。此投放目標中的欄位是排除在檢視結果外但仍屬分析一部分的資料欄。
- **其他投放目標**。其他投放目標是用來摘錄「評量」投放目標中的資料欄。顯示在檢視中的其他投放目標取決於檢視類型，如下表中所述。

檢視	投放目標
樞紐分析表	包含下列投放目標： ■ 資料欄。以資料欄方向顯示資料欄。「樞紐分析表」檢視可以包含多個資料欄。 ■ 資料列。以資料列方向顯示資料欄。「樞紐分析表」檢視可以包含多個資料列。
量表	資料列。顯示量表中所顯示的資料欄。
長條圖、折線圖、區域圖、折線橫條圖、時間序列折線圖、柏拉圖、散布圖或泡泡圖	包含主投放目標中的下列子投放目標。目標名稱會隨圖形類型不同而變。例如，「群組依據」在泡泡圖中是「泡泡」，在散布圖中則是「點」： ■ 群組依據。將軸標籤聚集成群組。例如，某個直條圖的準則包含「地區」、「轄區」及「美元」等資料欄，如果此投放目標包含「地區」資料欄，資料即會在水平軸上依地區分組。 ■ 改變色彩依據。(柏拉圖中未啟用)。以不同色彩顯示各個資料欄值或資料欄值組合。
雷達圖	雷達區段。在各線條上沿著圓圈半徑將資料欄值顯示為點。
圓餅圖	包含下列投放目標： ■ 圓餅。將各個資料欄值或資料欄值組合顯示為個別圓餅。 ■ 扇形。將各個資料欄值或資料欄值組合顯示為圓餅中的個別扇形。
瀑布圖	群組依據。將軸標籤聚集成群組。
漏斗	階段。將各個資料欄值顯示為漏斗中的階段。

檢視	投放目標
網格	包含下列投放目標： ■ 資料欄。以資料欄方向顯示資料欄。網格可以包含多個資料欄。 ■ 資料列。以資料列方向顯示資料欄。網格可以包含多個資料列。 包含「簡單網格」檢視主要「視覺化」投放目標中的下列子投放目標： ■ 群組依據。將評量聚集成群組。 ■ 色彩依據。以不同色彩顯示各個評量，例如某個網格的直條圖中，某一評量的所有長條為藍色，而顯示另一評量的長條為紅色。在散布圖中，請使用此投放目標來改變點的色彩。在泡泡圖中，請使用此投放目標來改變泡泡色彩。 ■ 橫條軸。在比較兩個評量的折線橫條圖中，例如依地區區分的收益與已開立帳單數量，會顯示兩個評量之一(如「收益」)。 ■ 折線軸。在比較兩個評量的折線橫條圖中，例如依地區區分的收益與已開立帳單數量，會顯示兩個評量之一(如「已開立帳單數量」)。 ■ 圓餅。在圓餅圖中，於此新增維度會建立多個圓餅。 ■ 扇形。在圓餅圖中，會將評量顯示為圓餅中不同色彩的扇形。 ■ 點。在散布圖中，會將維度顯示為點。每個維度值會顯示為一個點。 ■ 水平軸。評量值會控制該值的水平位置。在散布圖中，您可以在此目標中投放一個評量。在泡泡圖中，此投放目標中的每個評量會顯示為一個泡泡。 ■ 垂直軸。在散布圖中，會將兩個評量之一顯示為點。在泡泡圖中，會將三個評量之一顯示為泡泡。 ■ 泡泡。在泡泡圖中，會將評量顯示為不同大小的泡泡。 ■ 大小。在泡泡圖中，會將三個評量之一顯示為泡泡大小。 包含「進階網格」檢視主要「視覺化」投放目標中的下列子投放目標： ■ 區域。在走勢區域細微圖中，會將資料欄顯示為區域。 ■ 長條。在走勢長條細微圖中，會將資料欄顯示為長條。 ■ 折線。在走勢折線細微圖中，會將資料欄顯示為折線。
績效區塊	評量。顯示區塊上所示資料欄的特定值。
樹狀圖	包含下列投放目標： ■ 群組依據。代表所劃分的最上層階層資料，用來產生或說明彙總值的容器。彙總值會顯示為矩形區塊。 ■ 大小依據。代表區塊在其上階中的分配情形。下階大小一律等於其上階的大小。 ■ 色彩依據。代表值在相同層次所有區塊間的分配情形。

此外，每個檢視類型區域(「表格」區域、「瀑布圖」區域、「柏拉圖」區域、「樹狀圖」區域及「網格(簡單)」區域除外)均包含「評量標籤」元素。「評量標籤」元素代表「評量」區域中，各投放目標內所有評量資料欄的標籤。您可以藉由將「評量標籤」元素從某一投放目標拖放至另一投放目標，來修改評量標籤在檢視中的顯示方式。例如，您可以在直條圖中，藉由將「評量標籤」元素拖放至「改變色彩依據」投放目標，以不同色彩來顯示各評量標籤。在「樞紐分析表」檢視中，您也可以編輯評量標籤的格式或加以隱藏。

將標題新增至結果

使用「標題」檢視可新增標題、副標題、商標、自訂線上說明頁的連結，以及結果的時間印記。標題和副標題可以格式化。

「標題」檢視一定會新增至結果，作為第一個檢視。

使用標題檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增標題檢視，請按一下「新增檢視」按鈕，然後從下拉式清單中選取「標題」。
 - 若要編輯現有標題檢視，請找出標題檢視，再按一下「編輯檢視」按鈕。
- 2 在「標題」文字方塊中，輸入要顯示為標題的文字。
如果您不指定標題，就會使用已儲存的報表名稱作為標題。在未儲存的報表中，「標題」文字方塊是空白的。
- 3 如果不要顯示報表的已儲存名稱，請取消選取「顯示已儲存的名稱」核取方塊。
如果已勾選該核取方塊，已儲存名稱就會顯示在「標題」文字方塊底下 (如果有此文字的話)。
- 4 (選擇性) 如果您要顯示商標影像或其他圖形，請在「商標」文字方塊中指定適當路徑。
影像就會顯示在標題文字左邊。影像或圖形應該可供檢視此報表的所有使用者存取。
- 5 (選擇性) 在「副標題」文字方塊中，輸入要顯示為副標題的文字。
副標題文字會在新行上跟隨在實際的標題之後。
- 6 如果您要新增其他格式至標題或副標題，請執行下列作業：
 - a 按一下「標題」和「副標題」對話方塊右邊的編輯按鈕。
 - b 選擇字型、儲存格和框線選項，然後按一下「確定」。

備註： 如果您輸入新的標題說明，就會取代原始標題和副標題。
- 7 如果您要顯示報表執行日期或時間，請從「已開始時間」下拉式清單選取其中一個時間印記選項。
- 8 如果您要提供連結至自訂說明或其他與報表相關的資訊，請在「說明 URL」文字方塊中輸入適當的 URL。
URL 必須是將檢視此報表之所有使用者都可存取的 URL。
- 9 完成作業之後，您就可以儲存該報表與「標題」檢視。

將資料表新增至結果

您可以使用「資料表」檢視，以便在標準資料表中顯示結果。使用者可以在結果中導覽和向下探鑽。您可以加入總計和資料欄總計、指定自訂資料表和資料欄標題，以及變更資料欄的公式或彙總規則。您也可以編輯資料欄的屬性來控制資料欄及其內容的外觀和版面配置，以及指定只有當資料欄內容符合特定條件時才套用的格式。

您也可以指定分頁控制項與每一頁的資料列數、是否顯示資料欄與表格標題，以及對表格套用資料列樣式。在表格中套用資料列樣式時，會每隔一列交替使用綠色背景。您可以視需要變更該色彩。資料列樣式可讓表格更容易閱讀。

「表格」檢視會自動新增至結果，成為第二個檢視。不過，您可以視需要刪除「表格」檢視。

在「表格」與「樞紐分析表」檢視中，具有「平均值」彙總規則的資料欄總計有所不同。在「資料表」檢視中，具有「平均值」彙總規則之資料欄的總計是根據資料庫計算的 (計算成總和除以計數)。在「樞紐分析表」檢視中，總計是結果集中資料列的平均值。

下列程序說明如何編輯「表格」檢視。

若要編輯「表格」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「表格」檢視的「編輯檢視」圖示。
「表格」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在「版面配置」窗格中，視需要將欄位拖放至投放目標中。
- 4 若要指定總計，請執行下列動作：

備註：依預設，未指定任何總計，因此總計圖示的工具提示為「沒有總計」。當您新增總計時，工具提示也會隨之變更。

- 若要在「版面配置」窗格的「資料欄」與「評量」區段中新增總計，請按一下總計圖示，然後選取總計的位置。
- 若要為個別資料欄新增總計，請按一下該資料欄的總計圖示，然後選取總計的位置。然後，按一下資料欄的「更多選項」圖示，選取「彙總規則」，並確定已選取「以報表為基礎的總計」選項。

備註：總計圖示僅適用於可以進行加總的資料欄。一般而言，這是有重複值而且會針對總計進行加總的資料欄。此外，如果未選取「以報表為基礎的總計」選項，則系統會根據整個結果集計算總計，然後將任何篩選器套用至評量。

- 5 若要編輯資料欄的屬性，或指定只有當資料欄內容符合特定條件時才套用的格式，請按一下資料欄的「更多選項」圖示，然後選取「資料欄屬性」。
「資料欄屬性」對話方塊即會開啟，您可以在其中進行選取。如需有關格式化資料欄和加入其他格式的詳細資訊，請參閱[編輯資料欄屬性 \(頁數 844\)](#)。

- 6 若要編輯區段屬性，請執行下列操作：

- a 按一下「區段屬性」圖示。
- b 針對屬性進行選取，然後按一下「確定」。

- 7 若要編輯表格的屬性，請在工具列中按一下「表格檢視屬性」圖示。

- 8 在「表格屬性」對話方塊中，針對屬性進行選取，然後按一下「確定」。

您可以指定下列項目：

- 捲動或分頁控制項，可用來瀏覽資料的方法。
- 資料欄標題格式，以及是否要在該標題中加入主題區域名稱。
- 是否顯示空值。
- 是否使用資料列樣式。

如果您要變更資料列交替使用的背景色彩，請按一下「資料列樣式」核取方塊旁邊的格式按鈕，然後選取想要的色彩。

- 是否顯示重複值。
- 是否使用主要詳細資料連結。

- 9 在您完成變更後，請按一下「完成」以關閉「表格」檢視編輯器。

- 10 儲存分析。

在績效區塊檢視中顯示結果

「績效區塊」檢視會顯示單一彙總評量值，可立即揭示摘要分析指標。此檢視有助於執行下列作業：

- 突顯區塊上簡而易懂的須知事實，讓使用者一目了然。
- 透過使用色彩、標籤及有限樣式簡單地設定格式，或透過背景色彩或評量值有條件地設定格式，突顯所見區塊來傳達狀態。例如，如果未追蹤目標的收益，就會以紅色顯示收益值。
- 回應提示與篩選條件，以讓結果與使用者更相關。
- 支援單一、彙總或計算值。

您必須在「準則」頁標設定彙總與篩選器，以確保在區塊中顯示正確的評量值。如果已在「準則」頁標將一或多個評量加入分析，則依預設會為「績效區塊」檢視選取「準則」頁標上的第一個評量。若未新增任何評量至分析，您可以在編輯「績效區塊」檢視時新增一個。您可以新增多個「績效區塊」檢視至複合版面配置，並在每個「績效區塊」檢視中顯示一個評量。

若要編輯「績效區塊」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。

如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。

- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「績效區塊」檢視的「編輯檢視」圖示。
「績效區塊」檢視編輯器即會開啟。
- 3 若要對檢視新增評量或變更評量，請執行下列作業：
 - a 若要使用尚未列示在分析中的評量，請從「主題區域」窗格將新的評量拖放至「評量」投放目標中。
 - b 若要從分析已列示的評量中選取不同評量，請從「評量」投放目標的下拉式清單中選取評量。
- 4 在「樣式」窗格中，選取績效區塊的大小，然後選取主題樣式。
- 5 按一下工具列中的「績效區塊屬性」圖示。
- 6 在「績效區塊屬性」對話方塊中：
 - a 進行選取。
 - b 如果您要變更結轉自「準則」頁面的預設值或新增條件式格式，則按一下「編輯條件式格式」連結，以開啟「條件式格式」對話方塊。
- 7 在「績效區塊屬性」對話方塊中完成變更後，按一下「確定」。
- 8 按一下「完成」，以關閉「績效區塊」檢視編輯器。
- 9 儲存分析。

在樹狀圖檢視中顯示結果

「樹狀圖」檢視可藉由將資料分組成稱為區塊的矩形，來組織階層資料。「樹狀圖」檢視具有下列特性：

- 受限於預先定義的區域，而顯示兩個資料層級。
- 可包含矩形區塊。區塊大小是根據評量，而區塊色彩則是根據第二個評量。
- 類似於地圖區域受限的散布圖，該圖形可讓您將大量的資料視覺化，並快速識別該資料內的趨勢與異常。

「樹狀圖」檢視有下列兩種可用樣式：

- **百分位數分組。**指定「樹狀圖」檢視中的區塊色彩將顯示為百分位數資料匣。
- **連續填色。**指定「樹狀圖」檢視中的區塊將顯示為漸層色彩配置。低值漸層色彩是所選「色彩依據」評量的最小值。高值漸層色彩是所選「色彩依據」評量的最大值。

若要編輯「樹狀圖」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「樹狀圖」檢視的「編輯檢視」圖示。
「樹狀圖」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在「版面配置」窗格的「樣式」欄位中，選取「百分位數分組」或「連續填色」。
- 4 如果在上一個步驟中選取「百分位數分組」，則在「資料匣」清單中選取要在「樹狀圖」檢視中顯示的資料匣數。
您可以選取整數、四分位數 (4) 或十分位數 (10)。值範圍是從 2 到 12。選取的資料匣數會對應至「樹狀圖」檢視中的色彩數。
- 5 視需要變更「群組依據」、「大小依據」及「色彩依據」選項來滿足您的需求。
- 6 按一下工具列中的「樹狀圖檢視屬性」圖示。
- 7 在「樹狀圖屬性」對話方塊中進行選取，然後按一下「確定」。
- 8 按一下「完成」，以關閉「樹狀圖」檢視編輯器。
- 9 儲存分析。

在網格檢視中顯示結果

「網格」檢視會將多維資料顯示為一組網狀儲存格，儲存格中則顯示以圖形或數字形式呈現的資料子集。「網格」檢視有下列幾種可用類型：

- **簡單網格。**「簡單網格」檢視適合用來比較一組資料內的相似之處。「簡單網格」檢視可顯示單一內部圖形類型，例如在格線內顯示多個橫條圖。內部圖形一律使用同軸；亦即，圖形會同步縮放。
- **進階網格。**「進階網格」檢視適合用來監視一組資料內的趨勢與查看其圖樣。「進階網格」檢視可在格線內顯示小型走勢圖。評量可顯示為數字，或以不同類型的走勢圖呈現。在「進階網格」檢視中，每個評量資料欄都是獨立運作，進行探鑽、軸縮放比例等等。

您可以在「簡單網格」檢視中使用下列類型的圖形：

- 橫條圖 (子類型「垂直」)
- 橫條圖 (子類型「水平」)
- 折線圖
- 區域
- 折線橫條圖
- 圓餅圖
- 散布圖
- 泡泡圖

您可以在「進階網格」檢視中使用下列類型的視覺化：

- 數字
- 下列子類型的細微圖：
 - 走勢橫條圖
 - 走勢折線圖
 - 走勢區域圖

若要編輯「網格」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「網格」檢視的「編輯檢視」圖示。
「網格」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在「版面配置」窗格中，視需要將欄位拖放至投放目標中。
- 4 按一下工具列中的「網格屬性」圖示。
- 5 在「網格屬性」對話方塊中進行選取。
您可以指定下列項目：
 - 格線畫面的相關屬性，如圖例位置 (僅限「簡單網格」檢視)
 - 「網格」檢視中所含視覺化之圖形大小的相關屬性
 - 指定瀏覽資料時所用方式的屬性 — 捲動或分頁控制
 - 「網格」檢視是否聽取主要詳細資料事件
 - 控制「網格」檢視之格線外觀及其視覺化的屬性，如各類樣式選擇與圖例顯示方式
 - 對於「網格」檢視中各項視覺化，控制其縮放比例類型與縮放比例標記外觀的屬性 (僅限「簡單網格」檢視)
 - 控制顯示標題與標籤的屬性 (僅限「簡單網格」檢視)
- 6 在您完成變更後，按一下「確定」。
- 7 按一下「完成」，以關閉「網格」檢視編輯器。
- 8 儲存分析。

在圖形檢視中顯示結果

使用圖形檢視，可將資料以圖形呈現。下表顯示所提供的圖形類型，並說明其用途。其中也會顯示每種類型可用的樣式。所有圖形類型都可以是二維 (2D) 或三維 (3D) 圖形，散布圖、雷達圖及細微圖除外。並非所有圖形類型都適合所有類型的資料。

圖形類型	圖形子類型	描述	樣式
橫條	■ 垂直 ■ 水平 ■ 堆疊垂直 ■ 堆疊水平 ■ 100% 堆疊垂直 ■ 100% 堆疊水平	橫條圖可顯示與類別相關聯的數量。橫條圖以橫條的長度顯示數量，並分類為不同橫條或多組橫條。 對於比較相似項目間的差異，橫條圖相當實用。例如，您可以比較競爭產品的銷售量、相同產品在不同期間的銷售量，或者相同產品在不同市場的銷售量。 橫條圖可以透過以水平或垂直顯示的方式，用來比較評量資料欄。	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圓柱 ■ 菱形 ■ 漸層 ■ 圖樣填滿
折線圖	無	折線圖可顯示一段時間內的數量，或按類別來顯示。 對於顯示一段時間內的趨勢，折線圖相當實用。可用來繪製多個評量資料欄。	■ 標準折線圖 ■ 梯線 ■ 曲線
區域	■ 堆疊 ■ 100% 堆疊	區域圖可顯示每個值在一段時間內貢獻的趨勢，或按類別來顯示。 區域圖是一種折線圖，會填滿線條所圍起的區域。區域可堆疊，將每段時期或類別的總值加總。在 100% 堆疊圖中，會以百分比顯示每個類別總值的貢獻度。	■ 純色填滿 ■ 漸層填滿 ■ 圖樣填滿
圓餅圖	無	圓形圖會將資料集顯示為整體的百分比。 對於比較整體的某些部分 (例如依地區或轄區的銷售量)，圓形圖相當實用。	■ 純色填滿 ■ 漸層填滿 ■ 圖樣填滿
折線橫條圖	■ 標準 ■ 堆疊	折線橫條圖可繪製兩組不同範圍的資料：一組為橫條，另一組為覆蓋在橫條上的線條。 對於顯示資料集之間的趨勢關係，折線橫條圖相當實用。	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圓柱 ■ 菱形 ■ 漸層 ■ 圖樣填滿
時間序列折線圖	無	時間序列折線圖繪製時間序列資料。根據資料點之間經過的時間來縮放水平軸。	■ 標準折線圖 ■ 梯線 ■ 曲線

圖形類型	圖形子類型	描述	樣式
柏拉圖	無	柏拉圖是一種橫條圖與折線圖的形式，會以遞減順序顯示準則。在此圖形類型中，線條會顯示累計的百分比總計。 對於識別明顯的元素 (例如最好和最差或最多和最少)，柏拉圖相當實用	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圓柱 ■ 菱形 ■ 漸層 ■ 圖樣填滿
散布圖	無	散布圖會將 X-Y 值顯示為散布在 X-Y 格線內的離散點。它會根據兩個獨立變數來繪製資料點。散布圖可讓您繪製大量的資料點，並觀察資料點的叢集。 對於觀察大型資料集的關係和趨勢，散布圖相當實用。 提示：若要建立散布圖，請在 X 軸上繪製一個事實資料，並在 Y 軸上繪製另一個事實資料。這些事實資料是針對「層級」軸上的選擇進行繪製。	■ 標準散布圖 ■ 散布圖 (含折線)
泡泡圖	無	泡泡圖是散布圖的變形，可將資料元素顯示為圓形 (泡泡)。它會以平面方式顯示三個變數。其中一個值會以圓形在 X 軸上的位置表示。另一個值會以圓形在 Y 軸上的位置顯示。第三個值則會以其圓形的相對大小表示。 對於繪製包含三個變數的資料，以及顯示某個期間的財務資料，泡泡圖相當實用。 提示：若要建立泡泡圖，請在 X 軸上繪製一個事實資料，在 Y 軸上繪製另一個事實資料，然後在泡泡半徑軸上繪製第三個事實資料。繪製這三個事實資料的目的是要能透過「層級」軸進行選取。	無
雷達圖	無	雷達圖繪製與橫條圖相同的資訊，但是顯示資料的方式是從圖形中心向外擴散的。每個資料元素都有自己的值軸。 對於檢查資料的重疊與分佈，雷達圖相當實用。	無
細微圖	■ 走勢折線圖 ■ 走勢橫條圖 ■ 走勢區域圖	這種類型的圖形每一個都只有文字大小 (與附近文字類似的大小)，只顯示在「網格」檢視內容中，最適合用來顯示趨勢資訊。 在混合走勢圖與數字來顯示資料的進階網格內，細微圖類型相當實用。 細微圖沒有任何軸或圖例。如同較大型的圖形，細微圖的評量值會轉譯為相對大小的橫條 (或是折線或區域)。每個評量名稱都會顯示在其資料欄表頭中。當指標停留在資料儲	無

圖形類型	圖形子類型	描述	樣式
		存格上方時顯示的工具提示文字，就是評量的進一步詳細資料。	
瀑布圖	無	瀑布圖可讓您顯示值如何連續地逐漸增加或減少。瀑布圖可幫助使用者注意到每個評量對整體總計的貢獻度，並透過使用色彩格式來傳達這點。初始值會與後續的值加總 (負差與正差或變化) 以得出總計。每個瀑布圖都只能有一個總計，但可加上數個小計。	■ 三色 (增加、減少及總計) ■ 四色 (第一個、增加、減少及總計) ■ 單色 ■ 雙色 ■ 自訂

備註： Oracle CRM On Demand 使用協力廠商的圖形引擎。圖形類型、其大小，以及圖形的要素數目都可能影響是否顯示軸或圖例。是否顯示軸或圖例受到網頁瀏覽器頁面上的可用空間量限制。有時候，藉由調整寬度與高度控制項，可以讓圖形中的軸與圖例顯示出來。

備註： 如果您選取與結果不相容的圖形，則不會顯示任何結果。

下列程序說明如何編輯「圖形」檢視。

若要編輯「圖形」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「圖形」檢視的「編輯檢視」按鈕。
「圖形」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在「版面配置」窗格中，視需要將欄位拖放至投放目標中。
如需有關投放目標的詳細資訊，請參閱[關於檢視編輯器中的投放目標 \(頁數 863\)](#)。

提示： 在「圖形」檢視編輯器時，於「主題區域」窗格選取資料欄的欄位名稱，然後拖曳至投放目標，就可以將資料欄新增至分析。此外，您也可以導覽至「準則」頁標來新增其他資料欄。如需有關在「準則」頁標中新增資料欄的資訊，請參閱[將資料欄新增至分析 \(頁數 838\)](#)。您在「圖形」檢視編輯器新增的任何資料欄都會新增至分析；您可以在「準則」頁標與其他檢視，以及在「圖形」檢視中看到資料欄。不過，當您在使用「圖形」檢視編輯器時，無法從分析中刪除資料欄。若要從「圖形」檢視與分析中刪除資料欄，您必須瀏覽至「準則」頁標，然後從該資料欄的下拉式選項清單中選取「刪除」。

- 4 按一下工具列中的「編輯圖形屬性」圖示。
- 5 在「圖形屬性」對話方塊中，指定您想要的屬性。
您可以指定下列項目：
 - 「圖形」檢視畫面的相關屬性，如寬度、高度及圖例位置
 - 控制「圖形」檢視外觀的屬性，如樣式

備註： 您可以使用兩種方式來格式化圖形的外觀：根據圖形元素的位置，以及根據套用至資料欄的條件。本主題稍後會提供有關根據設定來格式化圖形外觀的詳細資訊。

 - 軸限制與勾號的屬性
 - 控制顯示圖形標題與標籤的屬性
- 6 在您完成變更後，按一下「確定」以關閉「圖形屬性」對話方塊。
圖形會重新整理。圖形可能會調整大小以配合您的選擇。
- 7 按一下「完成」以關閉「圖形」檢視編輯器。
- 8 儲存分析。

格式化圖形的外觀

您可以根據下列任一設定來格式化圖形的外觀：

- 圖形元素的位置 (如折線橫條圖中的線條或橫條，或是圓餅圖中的扇形)。位置格式可讓您根據圖形元素的位置來自訂圖形的外觀；亦即，在群組中顯示圖形元素 (例如橫條) 的數字順序。群組是由「圖形」檢視編輯器的「分組依據」投放目標區域中顯示的屬性資料欄決定。
- 套用至資料欄的條件。條件式格式會套用至符合條件的資料欄值。您可以根據符合指定條件的特定資料欄值或一系列資料欄值，指定要顯示圖形資料的色彩。

下列程序說明如何格式化圖形的外觀。

若要格式化圖形的外觀，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「圖形」檢視的「編輯檢視」圖示。
- 2 在「圖形」檢視編輯器中，按一下工具列中的「編輯圖形屬性」圖示。
- 3 在「圖形屬性」對話方塊中，按一下「樣式」頁標。
- 4 按一下「樣式與條件式格式」連結，以開啟「樣式與條件式格式」對話方塊。
- 5 若要根據圖形元素的位置來格式化圖形的外觀，請執行下列作業：
 - a 按一下「樣式格式」頁標。
 - b 針對您要新增自訂格式位置的圖形元素 (例如橫條) 選取其頁標。
 - c 按一下「新增位置」(綠色加號) 圖示。
 - d 在「自訂格式位置」表格中，指定新位置項目的格式。例如，若要選取要套用到位置的色彩，請按一下「色彩」方塊旁邊的向下箭頭，來存取「色彩選取器」對話方塊。(請注意，格式選項取決於元素。)
 - e 按一下「確定」。
- 6 若要根據套用的條件來格式化圖形的外觀，請執行下列作業：
 - a 按一下「條件式格式」頁標。
 - b 按一下「新增條件格式」，然後選取您要套用到條件的資料欄。
 - c 在「新增條件」對話方塊中，選取運算子並輸入此條件的資料欄值或一系列資料欄值。
 - d 按一下「確定」。
 - e 在「條件式格式」頁標中，選取條件符合時要套用到資料欄值的色彩，按一下「色彩」方塊旁邊的向下箭頭，來存取「色彩選取器」對話方塊。

備註：如果您指定多個條件，則會評估所有條件並將條件為真的格式合併。如果格式之間有所衝突，最後驗證為真的條件會決定顯示的格式。
- f 按一下「確定」。
- 7 在您完成變更後，按一下「確定」以關閉「圖形屬性」對話方塊。
- 8 按一下「完成」以關閉「圖形」檢視編輯器。
- 9 儲存分析。

在樞紐分析表檢視中顯示結果

「樞紐分析表」檢視是一種互動式檢視，可讓您旋轉資料列、資料欄，以及區段標題以取得不同的資料透視。樞紐分析表可以瀏覽與向下探鑽，而且對於趨勢圖報表特別有用。

此主題說明樞紐分析表的位置，並提供執行下列任務的指示：

- 新增或修改樞紐分析表檢視
- 在樞紐分析表中使用多頁下拉式清單
- 覆寫樞紐分析表中的預設彙總規則
- 在樞紐分析表中新增格式
- 在樞紐分析表中顯示變動總和

- 在樞紐分析表中顯示項目作為相對值
- 在樞紐分析表中使用計算
- 在樞紐分析表中建立計算

樞紐分析表位置

當您新增或修改樞紐分析表時，包含在分析中的資料欄會當做樞紐分析表範本中的元素顯示。

下表說明樞紐分析表位置。

位置	描述
樞紐分析表提示	提供互動式結果集，可讓使用者選取想要顯示的資料。出現在「樞紐分析表提示」位置中的資料欄值會當做初始篩選準則使用。這些值會出現在下拉式清單中供選取之用。根據該選取，樞紐分析表 (由樞紐分析表中定義的「區段」、「資料欄」、「資料列」和「計量」組成) 便會出現。
區段	植入將檢視區分成區段的區域。針對「區段」資料欄中的每個值，會出現唯一的樞紐分析表，此樞紐分析表是由樞紐分析表中定義的「資料欄」、「資料列」和「計量」所組成。
資料欄	以資料欄方向顯示元素。樞紐分析表可以包含多個資料欄。
資料列	以資料列方向顯示元素。如同資料欄般，樞紐分析表可以包含多個資料列。
評量	填入包含摘要資料的樞紐分析表區段。「計量」區域中的元素會根據頁面、區段、資料列，以及資料欄欄位進行摘要。「計量」元素中的每個值都代表來自來源資料列和資料欄交集的一個資料摘要。 「計量標籤」元素預設會出現在「資料欄」區域中，可控制「計量」區段中資料之資料欄標題的位置和格式。它也提供總計和排序功能。如果只有一個計量，則可排除此元素。
排除	從樞紐分析表結果排除資料欄。在建立樞紐分析表之後當做報表準則加入的任何資料欄都會在排除時加入。

新增或修改樞紐分析表檢視

下列程序提供新增或修改「樞紐分析表」檢視的基本步驟。

新增或修改樞紐分析表檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增樞紐分析表檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「樞紐分析表」。
 - 若要編輯現有的樞紐分析表檢視，請按一下樞紐分析表檢視的「編輯檢視」按鈕。

「版面配置」窗格隨即顯示檢視的選項和設定值。
- 2 若要重新排列資料欄，請將指標移至資料欄標題上，直到拖放控制桿出現在標題上，然後將該控制桿拖放至新位置。
- 3 若要將圖形檢視新增至樞紐分析表，請按一下工具列中的圖形圖示。

在將圖形新增至樞紐分析表後，您可變更圖形的位置、變更圖形類型等等。如需有關圖形檢視的資訊，請參閱[在圖形檢視中顯示結果 \(頁數 870\)](#)。

4 若要加入總計，執行下列動作：

- a 針對「頁面」、「區段」、「資料列」和「資料欄」區域中的總計，按一下「總計」按鈕並進行選取：
 - 如果沒有總計，選取「無」。「總計」按鈕會以白色背景顯示 (預設值)。
 - 若要在資料項目之前或之後顯示總計，選取「之前」或「之後」。例如，如果您在包含地區的資料列上加入總計，並指定「之前」選項，列出地區中的個別區域前會顯示總計。
- b 若是「計量」區域中的總計，針對要總計的資料列或資料欄按一下「更多選項」按鈕，選取「彙總規則」，選取一個值，然後確認有選取「以報表為基礎的總計」。

備註：如果未選取選項「以報表為基礎的總計」，Oracle CRM On Demand 會在套用任何篩選至計量前，根據整個結果集來計算總計。

視資料列或資料欄層次所選取的總計類型而定，以「計量」元素表示的摘要資料總計會顯示為資料欄或資料列。資料欄和資料列總計包含標籤。

當「總計」按鈕呈暗灰色顯示時，不會出現任何總計。

- 5 若要使用資料欄、計量或資料列的其他選項，按一下「更多選項」按鈕，然後從下拉式清單中進行選取。
- 6 若要格式化資料欄的標籤或值，按一下「總計」按鈕或「更多選項」按鈕，然後選取適當的格式選項。
- 7 儲存報表，然後按一下「完成」。

在樞紐分析表中使用多個下拉式提示

當您在樞紐分析表的「樞紐分析表提示」區域中放置多個屬性時，您可以建立多個下拉式提示頁面。然後，當使用者檢視樞紐分析表時，便可看到每個屬性的多個下拉式提示。

儲存報表時，下拉式提示將會提供給具備報表存取權的使用者使用。

覆寫樞紐分析表中的預設彙總規則

您可以覆寫報表原始作者或系統所指定之計量的預設彙總規則。

覆寫樞紐分析表中的計量預設彙總規則

- 1 針對您要覆寫其預設彙總規則的計量，按一下「更多選項」按鈕。
- 2 選取「彙總規則」選項，然後選取要套用的彙總規則。

在樞紐分析表中新增格式

您可以將綠色列樣式和裝飾格式套用到樞紐分析表。您也可以自訂區段、資料列、資料欄、計量，以及所包含之內容的外觀。

例如，您可以指定區段、值，以及計量標籤的字型、儲存格、框線，以及樣式表選項。對於區段，您可以與該區段中的值一起加入與自訂資料欄標題的位置。您也可以插入分頁符號，因此每次區段中的值變更時，新的區段就會出現在新的頁面上。

您也可以新增條件式格式，如果有資料元素符合特定的臨界值，該格式有助於直接注意到該資料元素。若要將條件式格式新增至樞紐分析表中的資料欄，請參閱[編輯資料欄屬性 \(頁數 844\)](#)。

將綠色列樣式和裝飾格式新增至樞紐分析表

綠色列樣式會以淺綠色顯示交替的資料列或資料欄。裝飾格式會影響樞紐分析表的整體外觀，也可以讓您變更預設的綠色列色彩。

將綠色列樣式和裝飾格式新增至樞紐分析表中

- 1 在樞紐分析表檢視中，按一下工作空間頂端附近的「樞紐分析表檢視屬性」按鈕。

- 2 若要加入綠色列樣式，請勾選「啟用替代樣式」核取方塊。
若要變更套用樣式的方式，請從「交替」清單中進行選取。
- 3 若要新增裝飾格式，按一下「格式」按鈕。
- 4 在「替代資料列格式」對話方塊中，若要變更預設的綠色列色彩，請為儲存格格式選取新的背景色彩。
如需有關裝飾格式的詳細資訊，請參閱[在分析與儀表板中套用裝飾格式 \(頁數 836\)](#)。

新增區段和區段內容的格式

區段和內容格式選項可讓您進行下列操作：

- 與該區段中的值一起加入與自訂資料欄標題的位置。
- 插入分頁符號。每次區段中的值變更時，新區段就會出現在新的頁面上。這對於資料導向的詳細資料報表相當實用。
- 將裝飾格式套用到區段及其內容。

在樞紐分析表中新增區段的格式

- 1 若要設定區段的外觀格式，請進行下列操作：
 - a 按一下樞紐分析表檢視中的「編輯檢視」按鈕，然後按一下「區段屬性」按鈕。
 - b 在「區段屬性」對話方塊中進行選取，然後按一下「確定」。
 - 2 若要設定區段內容的外觀格式，請進行下列操作：
 - a 針對您要格式化的每個欄位，請按一下「更多選項」按鈕，並從下拉式功能表中選擇「資料欄屬性」。
 - b 在「資料欄屬性」對話方塊中進行選取，然後按一下「確定」。
- 如需有關套用裝飾格式的資訊，請參閱[在分析與儀表板中套用裝飾格式 \(頁數 836\)](#)。

新增資料列的格式

資料列和資料列內容格式選項可讓您進行下列操作：

- 將裝飾格式套用到資料列、資料列標題，以及資料列值。
- 在樞紐分析表計算中使用資料列，但在結果中隱藏其顯示。
- 定義新的計算項目以便在樞紐分析表中使用。
- 在樞紐分析表中製作資料列的複本。
- 從樞紐分析表檢視移除資料欄。

新增資料列格式

- 在樞紐分析表檢視中，按一下資料列的「更多選項」按鈕，然後從下拉式清單中進行選取：
 - 若要將裝飾格式套用到資料列標題或值，選取適當的選項。
 - 如需有關套用裝飾格式的資訊，請參閱[在分析與儀表板中套用裝飾格式 \(頁數 836\)](#)。
 - 若要隱藏輸出中的資料列，選取「隱藏」。
 - 若要定義新的計算項目，請按一下「新建計算項目」。
如需定義計算項目的詳細資訊，請參閱本主題的「在樞紐分析表中建立計算」一節。
 - 若要在樞紐分析表中製作資料列的複本，選取「複製圖層」。
 - 若要從報表移除資料欄，選取「移除資料欄」。
 - 資料欄會從樞紐分析表以及報表的其他所有結果檢視移除。

備註：包含在「計量」區域中之資料欄的「資料格式」設定值會繼承區段中的資料欄設定值。

在樞紐分析表中顯示變動總和

樞紐分析表中的數值計量可以顯示為變動總和，而計量的每個連續儲存格則會顯示該計量所有先前儲存格的總計。此選項只是一個顯示功能，對於實際的樞紐分析表結果沒有任何影響。

一般而言，變動總和會針對複製的資料欄或已經選取將資料顯示為資料欄百分比的選項顯示，其中最後一個值為 100%。變動總和適用於所有總計。詳細資料每個層級的變動總和都會經過個別計算。

選取變動總和選項時，資料欄標題不會受到影響。如果您希望資料欄標題指出變動總和選項已生效，您可以格式化該資料欄標題。

變動總和的下列使用規則已生效：

- 變動總和與 SQL RSUM 函數 (其結果應該是變動總和的變動總和) 不相容。
- 所有變動總和都會隨著每個新區段重設。變動總和不會在區段內的分隔設定處重設，也不會跨區段繼續。
- 如果計量沒有顯示在單一資料欄或單一資料列中，計量就會從左至右、從上至下進行加總(右下方的儲存格將包含總計)。變動總和不會隨著每個資料列或資料欄重設。
- 不支援回復最小值、最大值，以及平均值。

將計量顯示為變動總和

- 在「計量」區域中，按一下要加總之資料列或資料欄的「更多選項」按鈕，然後選取下列選項：
顯示為變動總和

在樞紐分析表中顯示項目的相對值

您可以將樞紐分析表上的預存計量或計算計量動態轉換為百分比或索引。這樣會顯示項目相較於總計的相對值，而不需要針對該項目明確地建立一個計算。

例如，如果您要使用樞紐分析表依地區檢查銷售量，您可以建立銷售計量的複本，然後將其當做總計的百分比檢視。這可讓您查看實際的銷售量，以及每個地區所記錄的銷售百分比。

您可以將計量當做 0.00 和 100.00 之間的百分比檢視，或當做 0 和 1 之間的索引檢視。決定要使用哪個方法完全取決於您自己。

將項目顯示為樞紐分析表中的相對值

- 1 在樞紐分析表檢視中，按一下「更多選項」按鈕來將資料欄顯示為相對值。
下列步驟是選擇性的。當您複製樞紐分析表中的計量時，您可以同時顯示計量的總計與其相對值。這麼做不需要在「準則」頁標上新增資料欄兩次，即可在樞紐分析表中顯示總計與其相對值。
- 2 若要複製計量，請選擇「複製圖層」。
計量會在樞紐分析表中以相同名稱再次出現。若要重新命名計量，請按一下「更多選項」並選擇「格式標題」，然後在第一個欄位中輸入新名稱。
- 3 按一下「更多選項」並選擇「將資料顯示為」，選擇「百分比」或「索引」，然後選擇適當的子功能表選項。

備註：「將資料顯示為」選項僅適用於預存計量或計算計量的項目。

「百分比」與「索引」的選項為：

- 資料欄
- 資料列
- 區段
- 頁面
- 上階資料欄
- 上階資料列
- 圖層 (如果您選擇圖層，則也必須在報表中選擇作為百分比分組依據的資料欄。)

在樞紐分析表中使用計算

您可以在樞紐分析表中使用計算來取得不同的資料檢視。這些計算可讓您覆寫系統中指定的預設彙總規則，並針對現有的報表，覆寫作者所選擇的彙總規則。

下表說明您可以在樞紐分析表中使用的計算。

計算	描述
Default	如儲存機制中所定義，或透過報表的原始作者來套用預設彙總規則。
Sum	計算透過在結果集中加入所有值取得的總和。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Min	計算結果集中的資料列最小值 (最小的數值)。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Max	計算結果集中的資料列最大值 (最大的數值)。請針對包含數值的項目使用這個計算。
Average	計算結果集中的項目平均值。請針對包含數值的項目使用這個計算。樞紐分析表上的平均值會四捨五入到最接近的整數。
First	在結果集中，選取第一個出現的項目。
Last	在結果集中，選取最後一個出現的項目。
Count	在結果集中，計算項目中包含非空值之資料列的數目。此項目通常是一個資料欄名稱，在此情況下，系統會傳回該資料欄中包含非空值之資料列的數目。
Count Distinct	將個別處理加入到 Count 函數中。這表示每個個別出現的項目都只會計數一次。
Formula	開啟一個工作列，讓您選取要包含在計算中的數學運算子。
Server Complex Aggregate	此設定會強制「分析伺服器」而非「樞紐分析表」決定並計算彙總規則。它會發出「分析伺服器」所解譯的 'AGGREGATE(x by y)' 陳述式來表示：將最適合的彙總規則用於計量 'x' 讓它變成層級 'y'。
無	不套用任何計算。

如需有關 SQL 函數的詳細資訊，請參閱[在分析中使用函數 \(頁數 899\)](#)。

在樞紐分析表中建立計算

您可以在「頁面」、「區段」、「資料列」和「資料欄」區域中建立項目的計算。

若要在樞紐分析表中建立項目的計算

- 1 在「區段」或「資料列」區域中，按一下您要執行計算之計量的「更多選項」按鈕。
- 2 選取「新建計算項目」選項。
「計算項目」視窗便會出現。
- 3 在「顯示標籤」欄位中指定計算的名稱。
- 4 若要建立非公式的計算，請從下列選項選取：

- 若要建立一個計算，從「函數」下拉式清單中選取要使用的函數，然後在「值」清單中按一下一或多個項目，以便將其加入到「已選取」欄位中。
- 如果您要計算包含整數類型之資料欄的平均值，變更該資料欄的公式，以便將其轉換為雙精準數 (浮點) 類型。例如，如果目前的公式為 x ，將其變更為 $\text{CAST}(x \text{ 為雙精準數})$ 。

備註：樞紐分析表上的平均值會被四捨五入到最接近的整數。

- 5 若要建立公式，在「函數」下拉式清單中選取「自訂公式」函數，然後在「已選取」欄位中輸入公式。

備註：公式會在樞紐分析表中建立一個動態的自訂群組。在公式中參考的所有計量都必須來自相同的邏輯資料欄，而且必須存在於結果中。這些公式可以插入到其他計算中，或與其他計算結合。

數學運算子會變成可見。這些運算子會顯示在下表中。

運算子	描述
+	加號，用於公式中的加法作業。
-	減號，用於公式中的減法作業。
*	乘號，用於公式中的乘法作業。
/	除號，用於公式中的除法作業。
\$	美金符號，在公式中用於作用於項目的資料列位置。
(	左括號，在公式中用於表示群組運算的開頭。
)	右括號，在公式中用於表示群組運算的結尾。

- a 在「已選取」欄位中，輸入或按一下計量名稱，然後按一下運算子將其插入到公式中來建立公式。

- b 如果適合，使用括號。

- 6 完成計算後，按一下「確定」。

如果偵測到任何錯誤，將會出現一個訊息。更正錯誤，然後再按一下「完成」。

樞紐分析表中的計算範例

本節中的範例與說明假設您對 SQL 及其語法具備基本的知識。這些範例都是假設的。並非所有可能的計算都會顯示出來。

範例 1。此範例會針對產品 `SoftDrinkA`、`SoftDrinkB`，以及 `SoftDrinkC` 中的每一個，取得目前計量的值 (例如銷售金額)，然後將這些值加在一起。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

這相當於從「函數」下拉式清單中選取「Sum」，然後輸入或按一下「`SoftDrinkA`」、「`SoftDrinkB`」、「`SoftDrinkC`」，以便將其加入到「函數」欄位中。

範例 2。此範例會針對 `SoftDrinkA` 或 `SoftDrinkB` 中較低者，取得最小的目前計量，例如銷售金額。

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

在範例 1 和範例 2 中，每個函數計算都會針對外部圖層中的每個項目執行，如 `Product` 圖層。例如，如果在軸上配置 `Year` 和 `Product`，而且其中一個上述計算是在 `Product` 圖層上建立的，系統將會計算每年的結果。

範例 3。此範例會取得外部圖層 (例如 `Year` 和 `Product`) 中每個項目的值，然後將它們加在一起。

```
sum(*)
```

範例 4。此範例會從第一、第二，以及第三個資料列取得項目的目前計量 (如銷售金額)，並將它們加總在一起。

```
sum($1,$2,$3)
```

您可以指定 \$n 或 \$-n，其中 n 是表示項目之資料列位置的整數，而非指定具名項目，例如 SoftDrinkA。如果您指定 \$n，系統會從第 n 的資料列取得計量。如果您指定 \$-n，則會從第 n 個到最後一個資料列取得計量。

例如，針對銷售金額，\$1 會從資料集中的第一個資料列取得計量，而 \$-1 則會從資料集中的最後一個資料列取得計量。

範例 5。此範例會加總 SoftDrinkA、SoftDrinkB，以及 SoftDrink 的銷售量。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

這相當於下列計算：

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

範例 6。此範例會將 SoftDrinkA 的銷售量加上 diet Soft rink 的銷售量，再將 SoftDrinkB 的銷售量家讓 diet SoftDrink 銷售量，然後傳回這兩個金額的最大值。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

在量表檢視中顯示結果

量表檢視適用於對照目標顯示績效。下表顯示「量表」下拉式清單中所提供的量表，並說明其用途。預設量表為針盤量表。

量表類型	描述
針盤	針盤量表使用具有一或多個指示針的針盤顯示資料，這些指示針會變更位置來表示資料位於預先定義之限制內的位置。
水平橫條 垂直橫條	條狀量表使用單一長條顯示資料，這個長條會變更色彩來表示資料是否位於預先定義的限制內。
球狀	球狀量表使用圓形顯示資料，這個圓形會變更色彩來表示資料是否位於預先定義的限制內。球狀量表的陣列特別適用於計分卡類型的輸出。

量表子類型

您針對量表類型所做的選擇會決定可用的量表子類型。針盤量表沒有子類型。量表子類型包括：

- 條狀量表：填滿與 LED 樣式。預設子類型為填滿。
- 球狀量表：立體 (3D) 和平面 (2D)。預設子類型為 3D。

量表大小

量表大小包括小、中、大，以及自訂。預設大小為中。

下列程序說明如何編輯「量表」檢視。

備註：如果您選取與結果不相容的量表類型，則不會顯示任何結果。

若要編輯「量表」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「量表」檢視的「編輯檢視」圖示。
「量表」檢視編輯器即會開啟。

- 3 在「版面配置」窗格中，視需要將欄位拖放至投放目標中。
- 4 在「設定」窗格中，設定臨界值。
- 5 按一下工具列中的「編輯量表屬性」圖示。
- 6 在「量表屬性」對話方塊中進行選取。
您可以指定下列項目：
 - 量表畫面的相關屬性，如圖例位置
 - 控制量表外觀的屬性，如量表的寬度與高度
 - 量表限制與勾號的屬性
 - 控制顯示量表或量表集中量表的標題、頁尾及標籤的屬性
- 7 在您完成變更後，按一下「確定」以關閉「量表屬性」對話方塊。
- 8 按一下「完成」以關閉「量表」檢視編輯器。
- 9 儲存分析。

顯示套用至分析結果的篩選

使用篩選檢視，顯示報表的實際篩選。如需有關在報表中新增篩選的詳細資訊，請參閱[將篩選新增至分析的資料欄 \(頁數 839\)](#)。

新增或修改篩選檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增篩選檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「目前使用的篩選」。
 - 若要編輯現有的篩選檢視，請按一下篩選檢視的「編輯檢視」按鈕。
 工作空間便會顯示篩選檢視。
- 2 完成後，按一下「確定」。
- 3 儲存報表。

將標示文字新增至結果

您可以使用「靜態文字」檢視來加入或編輯與結果一起顯示的標示文字。您可以加入包含格式化文字、ActiveX 控制項或 JavaScript、聲音片段、動畫或專用標誌的標示文字。此標示文字可以包含瀏覽器所支援的任何項目。

本節將提供新增或修改「靜態文字」檢視的程序以及靜態文字的部分範例。如果您發現某則範例與您想要的內容很相似，就可以加以複製並根據需求進行調整。

新增或修改「靜態文字」檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增靜態文字檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「靜態文字」。
 - 若要編輯現有的靜態文字檢視，請按一下靜態文字檢視的「編輯檢視」按鈕。
 工作空間就會顯示「靜態文字」檢視。
- 2 在文字方塊中輸入標示文字。
若要讓文字以粗體、斜體或底線顯示，請按一下適當的按鈕來插入開始和結束 HTML 標記，然後輸入標記之間的文字，或是先選取文字，然後再選取格式按鈕。

備註：若要加入分行符號，請使用「分行符號」按鈕。按下 **Enter** 並不會產生多行文字。

下表將描述許多範例。

靜態文字檢視範例	說明和用途附註
HTML 文字	在文字方塊中貼上或輸入 HTML (或適當的格式化文字)。您也可以按一下 HTML 標記按鈕。根據您所輸入的文字格式，標示標記可用來控制文字的格式。下面是您可以進行的部分範例： ■ 設定字型大小和色彩： <code>紅色文字</code> ■ 若要結合其他效果的標記： <code>粗體紅色文字</code>
ActiveX 物件	Active-X 物件必須自行包含而且由瀏覽器所支援。您可以在「HTML 文字」視窗中貼上或輸入物件，並確定包含開始和結束標記 <code><object...></code> 和 <code></object></code>。
JavaScript 或 VBScript	指令碼必須自行包含而且由瀏覽器所支援。您可以在文字方塊中貼上或輸入指令碼，並確定包含開始和結束標記 <code><script></code> 和 <code></script></code>。
音訊	請確定您知道音訊片段的所在位置。如果音訊片段用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機上。 您可以按照下列格式，使用 HTML 標記 <code><EMBED></code> 來加入音訊： <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 其中： ■ <code>"audio"</code> 是音訊片段的位置與名稱。 若要加入位於硬碟上的音訊片段，請參閱下列 HTML 範例： <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 若要加入來自 Web 伺服器上共用位置的相同音訊片段，請參閱下列 HTML 範例： <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/ sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

靜態文字檢視範例	說明和用途附註
背景影像	下列範例會使用 JavaScript。 請確定您知道要當做背景使用之影像的所在位置。如果影像要用於共用環境中，它就必須位於所有使用者都可存取的網路磁碟機或網站上。 如果影像位於共用儀表板檔案資料夾中，請參閱下列 HTML 範例： <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http:// ourwebserver.company.com/ graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> 其中： ■ <i>NameOfGraphic</i> 是要使用之檔案的名稱，如 <i>bricks.gif</i> 或 <i>sand.jpg</i>。

- 若要將裝飾格式套用至「靜態文字」檢視中使用的字型，請按一下「格式化檢視」按鈕。
- 若要從先前儲存的檢視匯入字型格式，請按一下「從另一個分析匯入格式」按鈕，然後導覽至儲存的檢視。
備註：您可從包含步驟 2 (建立版面配置) 格式的報表匯入格式。步驟 1 (定義準則) 的格式無法匯入。
- 完成之後，請按一下「確定」。
- 儲存報表。

將圖例新增至使用圖例檢視的報表

使用「圖例」檢視，記載用於報表中特殊格式的意義，例如套用於小工具之自訂色彩的意義。

例如，您可以在報表中使用條件式格式，以紅色表示重要的項目，而以黃色表示需要注意的項目。您可以新增含文字的圖例，記載色彩的意義，以及摘要說明適當動作的標題說明。您可以使用裝飾格式，讓文字的背景色彩與條件報表相符一致。

新增或修改圖例檢視

- 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增新的圖例檢視，請按一下「新增檢視」，然後選取「圖例」。
 - 若要編輯現有的圖例檢視，請按一下圖例檢視的「編輯檢視」按鈕。
 工作空間隨即顯示圖例檢視。
- 在「標題」欄位中，選取您希望顯示標題的位置。
選項有「右側」、「左側」或「無」。若您不希望顯示標題，請選取「無」。
- 在每個「資料欄」欄位的「圖例項目」中，選取您希望每個資料欄顯示的圖例項目數量。
- (選擇性) 輸入圖例的標題，例如「圖例」。
- 在第一個「標題說明」文字方塊中，輸入條件的意義，例如「需要立即處理」。
- 在第一個「範例文字」方塊中，輸入您要記載的第一個條件，例如「關鍵」。
您可以使用一般格式對話方塊來設定背景色彩，例如紅色。輸入文字是選擇性的，想要的話，您可以只設定背景色彩。
- 若要新增其他標題，請按一下「新增項目」按鈕。
- 完成新增標題後，請按一下「確定」。
- 儲存報表。

允許使用者變更分析中的資料欄 (資料欄選取器檢視)

使用「資料欄選取器」檢視，允許使用者動態選取資料欄，以變更出現在分析中的資料。資料欄選取器為下拉式清單，包含預先選取的資料欄。在「資料欄選取器」檢視中，您可以在分析中的每個資料欄附加一個資料欄選取器，並可對各資料欄選取器附加多個資料欄 (屬性)。

若要編輯「資料欄選取器」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析的「結果」頁標中，按一下資料欄選取器檢視的「編輯檢視」圖示。
「資料欄選取器」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在您要顯示資料欄選取器的各資料欄中勾選「包含選取器」核取方塊。
- 4 附加新屬性至資料欄選取器：
 - a 選取您要附加屬性的資料欄。
 - b 在「主題區域」窗格中，按兩下屬性欄位的名稱。

備註：當您以這種方式對資料欄選取器附加屬性，屬性資料欄不會新增至「準則」頁標中的分析。當您顯示「準則」頁標時，會看到資料欄現在改稱為資料欄群組，並顯示清單的預設資料欄。您已建立下拉式清單的資料欄，就是預設資料欄。

- 5 輸入各選取器的標籤。

備註：如果您不輸入標籤，檢視結果的使用者就不會在選取器上看到標籤。

- 6 在工具列的「標籤位置」欄位中，選取標籤的位置。
- 7 如果您要在使用者從資料欄選取器中選取任何新選擇時，立即重新整理結果，則在工具列中勾選「選取新資料欄時自動重新整理」核取方塊。如果您取消勾選此核取方塊，使用者就會在資料欄選取器旁邊看到「確定」按鈕，而且必須按一下「確定」才能看到新結果。
- 8 在您完成變更後，請按一下「完成」以關閉「資料欄選取器」檢視編輯器。
- 9 儲存分析。

允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視

使用「檢視選取器」檢視，從已儲存檢視之間選取結果的特定檢視。「檢視選取器」放置於報表上時，會以下拉式清單顯示，以供使用者選取要查看的特定結果檢視。

新增或修改檢視選取器檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要新增「檢視選取器」檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「檢視選取器」。
 - 若要編輯現有「檢視選取器」檢視，請按一下「檢視選取器」檢視的「編輯檢視」按鈕。
 工作空間隨即會顯示「檢視選取器」檢視。
- 2 (選擇性) 輸入「檢視選取器」的標題說明，並指出標題說明相對於「檢視選取器」所應顯示的位置。
- 3 選取您想在檢視選取器中包含的檢視選項。
 - 從「可用檢視」方塊中選取檢視，然後將其移至「包含的檢視」方塊。
 - 在「包含的檢視」方塊中，按一下「重新命名」按鈕，將所選取檢視重新命名。

備註：「無」檢視只會顯示選取器。

- 4 勾選「顯示結果」核取方塊，以預覽「檢視選取器」檢視。
- 5 按一下「確定」回到「版面配置檢視」頁面。

- 6 若要移動或編輯「檢視選取器」檢視 (以及視需要的其他檢視)，請執行下列作業：
 - 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
 - 若要格式化「檢視選取器」檢視的外觀，請按一下該檢視的「格式化檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項 (寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離)。
 - 若要編輯「檢視選取器」檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
 - 若要刪除「檢視選取器」檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。
- 7 在您完成變更後，請儲存報表。

在漏斗檢視中顯示結果

您可以使用「漏斗」檢視，將結果顯示成按照色彩表示目標與實際值及層級的三維圖形。一般而言，「漏斗」檢視是用來以圖形表示與程序中各階段相關的資料，如針對每個銷售階段顯示的潛在收益金額。

對於已知目標會在每個階段中大幅減少 (或增加) 的資料 (如銷售業務進程)，「漏斗」檢視就相當適合用於顯示實際狀況與目標的比較。您可以按一下其中一個色彩區域，以便向下探鑽更詳細的資訊。

在「漏斗」檢視中，臨界值可指出目標值的百分比，且色彩會提供每個階段的視覺化資訊。依預設，「漏斗」檢視會顯示下列各項：

- 實際值低於最小臨界值的所有階段都會著上紅色。
- 實際值低於最大臨界值的所有階段都會著上黃色。
- 實際值大於最大臨界值的所有階段都會著上綠色。

您可以視需要變更該色彩。

下表說明可用的「漏斗」檢視類型。各類型的樣式可以為純色或漸層填滿。

版面配置	描述
標準	「標準漏斗」檢視使用標準形狀與相等階段寬度。
非標準	「非標準漏斗」檢視使用標準形狀與不相等階段寬度。
僅最後階段	「僅最後階段」檢視使用標準形狀與相等階段寬度。與「標準漏斗」檢視類似，只不過最後階段之前的各階段目標值都是根據最後階段的目標值，以及稱為目標係數的常數來計算。

下列程序說明如何編輯「漏斗」檢視。

若要編輯「漏斗」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下「漏斗」檢視的「編輯檢視」圖示。
「漏斗」檢視編輯器即會開啟。
- 3 在「版面配置」窗格中，視需要將資料欄拖放至投放目標中。
- 4 在「設定」窗格中，設定臨界值。
臨界值可指出目標值的百分比。您可以指定以百分比表示的自訂臨界值，或使用動態臨界值。您也可以變更每個階段使用的色彩。
- 5 按一下工具列中的「編輯圖形屬性」圖示。
- 6 在「圖形屬性」對話方塊中進行選取。

您可以指定下列項目：

- 圖形畫面的相關屬性，如寬度、高度及圖例位置
- 控制圖形外觀的屬性，如樣式
- 控制顯示圖形標題與標籤的屬性

7 在您完成變更後，按一下「確定」以關閉「圖形屬性」對話方塊。

8 在您完成變更後，請按一下「完成」以關閉「漏斗」檢視編輯器。

9 儲存分析。

將敘述文字新增至結果

您可以使用「敘述」檢視來加入要與報表一起顯示的一或多個文字段落。敘述文字可用於提供一些資訊，例如內容、說明文字或延伸說明。您可以在「敘述」檢視中執行下列動作：

- 針對結果中的每個資料欄輸入含有預留位置的句子。
- 指定應該如何分隔資料列。
- 使用格式按鈕，以粗體、斜體或底線顯示文字，以及插入分行符號。
- 將裝飾格式套用至「敘述」檢視所使用的字型，或是從先前儲存的檢視匯入字型格式。

敘述文字檢視的範例用途案例

某位使用者建立了一份報表，而此報表會在第二個資料欄中傳回地區名稱，當做結果集的一部分。該使用者想要讓敘述文字以下列範例所示的方式顯示，並在新的一行列出簡介文字和每個地區：

這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括：

東區

西區

下表將列出並描述使用者的「敘述」檢視輸入項：

欄位	輸入項	說明
前置字元	[b] 這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括：[b][br][br]	此輸入項會在敘述前面加上文字。這段文字格式化成為以粗體字型顯示，後面接著兩個分行符號。 使用者將游標放置於「前置字元」文字方塊中，然後按一下粗體文字按鈕 (B)，即可將這些標記插入開始和結束粗體文字。使用者在這些標記之間輸入下列文字： 這份報表會依照地區顯示您的銷售額。這些地區包括： 然後，使用者按兩次「分行符號」按鈕。
敘述	@2	此輸入項會在敘述文字中加入第二個資料欄 (地區名稱) 的結果。 使用者將游標放置於「敘述」文字方塊中，然後輸入字元 @2。
資料列分隔符號	[br]	此輸入項會在新的一行開始敘述文字的每一列。 使用者將游標放置於「資料列分隔符號」文字方塊中，然後按兩次「分行符號」按鈕。
後置字元	[br][b] 依照地區顯示銷售額之報表的結尾[/b]	此輸入項會將文字附加至敘述，與「前置字元」的方式相同。

敘述檢視中的保留字元

在「敘述」檢視中，下列字元是保留字元：

- @ (除非用作「敘述」文字方塊中的資料行預留位置，否則即為 at 符號)
- [(左方括號)
-] (右方括號)
- ' (單引號)
- \ (反斜線)

備註：如果您想要加入保留字元，請在它前面加上反斜線字元 (\)，以便進行逸出。例如，若要在敘述文字中加入反斜線字元，請輸入 \\。

新增或修改敘述檢視

下列程序將提供建構「敘述」檢視的步驟。

在「前置字元」、「敘述」和「後置字元」文字方塊中，您可以使用格式按鈕，以粗體、斜體或底線字型顯示文字。

備註：若要加入分行符號，請使用「分行符號」按鈕。按下 **Enter** 並不會產生多行文字。

新增或修改敘述檢視

- 1 在「結果」頁標中，執行下列其中一項動作：
 - 若要加入新的敘述檢視，請按一下「新增檢視」，選取「進階」，然後選取「敘述」。
 - 若要編輯現有敘述檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。

工作空間隨即顯示敘述檢視的選項和設定值。

- 2 針對工作空間中的欄位輸入選項。

下表將描述這些欄位。

敘述檢視工作空間欄位	註解
前置字元	指定敘述的表頭。這段文字會顯示在敘述的開頭。
敘述	表示將會針對結果中每個資料列顯示的敘述文字。您可以使用 @n，在敘述中加入指定之資料欄的結果。例如，@1 會在敘述中插入第一個資料欄的結果，而 @3 會插入第三個資料欄的結果。
資料列分隔符號	指定資料列分隔符號標記。若要使用格式預設值以外的分隔符號，請在「資料列分隔符號」文字方塊中輸入所需的資料列分隔符號。
後置字元	指定敘述的頁尾。這段文字會顯示在敘述的結尾。

- 3 若要將裝飾格式套用至「敘述」檢視中使用的字型，請按一下「格式化檢視」按鈕。
- 4 若要從先前儲存的檢視匯入字型格式，請按一下「從另一個分析匯入格式」按鈕，然後導覽至儲存的檢視。
備註：您可從包含步驟 2 (建立版面配置) 格式的報表匯入格式。步驟 1 (定義準則) 的格式無法匯入。
- 5 選取「顯示結果」核取方塊，即可預覽敘述檢視。
- 6 按一下「確定」回到「版面配置檢視」頁面。
- 7 若要移動或編輯頁面上的敘述檢視 (以及其他必要的檢視)，請執行下列作業：

- 若要將檢視移至頁面上的其他位置，請拖曳檢視並將其放到新的位置。
- 若要設定敘述檢視的外觀格式，請按一下該檢視的「格式檢視」按鈕。
您可以指定儲存格、框線、背景及其他格式選項 (寬度、高度、縮排、右邊框距離、上邊框距離、下邊框距離)。
- 若要編輯敘述檢視，請按一下該檢視的「編輯檢視」按鈕。
- 若要刪除敘述檢視，請按一下該檢視的「刪除檢視」按鈕。

8 在您完成變更後，請儲存報表。

在即時狀態顯示檢視中顯示結果

即時狀態檢視會將報表的結果顯示成跑馬燈 (在頁面上捲動的移動結果)。您可以自訂捲動區域的大小、結果捲動的速度和方向，以及其他顯示設定值。

備註： 如果您的 Web 瀏覽器不支援移動文字，結果仍然會顯示，不過它們不會在頁面上捲動。

若要編輯「即時狀態顯示」檢視，請執行下列操作：

- 1 如果還沒有採用複合版面配置的檢視，請予以新增。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 2 在分析編輯器的「結果」頁標中，按一下即時狀態顯示檢視的「編輯檢視」圖示。
「即時狀態顯示」檢視編輯器即會開啟。
- 3 若要為最常用的欄位產生預設設定，請按一下「樣品範本」。
注意： 如果您在其他欄位中輸入值之後按一下「樣品範本」，系統就會清除您所輸入的值。
- 4 若要清除所有欄位，請按一下「清除欄位」。
備註： 清除所有欄位之後，您可以按一下「樣品範本」，針對最常用的欄位還原預設設定。
- 5 針對工作空間中的欄位進行選取。

下表將描述這些欄位。

即時狀態顯示檢視工作空間欄位	描述
行為	指定結果在即時狀態顯示中的移動方式： 捲動。 結果一開始會隱藏、捲動至頁面上，然後離開頁面，接著便重複。 滑動。 結果一開始會隱藏、捲動至頁面上，然後在到達另一側時停止。 替代。 結果會在跑馬燈內部來回顯示。
方向	指定結果在即時狀態顯示中移動的方向 (向左、向右、向下或向上)。
寬度	指定即時狀態顯示的寬度 (以畫素為單位或以頁面寬度的百分比計算)。 例如，值為 200 表示寬度為 200 畫素，而值為 25% 則表示寬度為頁面的四分之一。

即時狀態顯示檢視工作空間欄位	描述
高度	指定即時狀態顯示的高度 (以畫素為單位或以頁面高度的百分比計算)。 例如，值為 200 表示高度為 200 畫素，而值為 25% 則表示高度為頁面的四分之一。
開始文字	指定要在每次重新繪製結果時顯示於開頭的任何選擇性文字。您可以使用 HTML 來格式化文字。
資料列格式	指定要用於格式化結果資料列的 HTML。 若要加入指定之資料欄的結果，請使用 @n。例如，@1 會插入第一個資料欄的結果，而 @3 會插入第三個資料欄的結果。
資料列分隔符號	指定讓資料列彼此分隔的字元。
資料欄分隔符號	指定讓資料欄彼此分隔的字元。這是在「資料列格式」空白時使用的，它會導致系統顯示所有資料欄。
結束文字	指定要在每次重新繪製結果時顯示於結尾的任何選擇性文字。您可以使用 HTML 來格式化文字。

備註：其中許多欄位都會預先填入提供初始格式的 HTML。編輯這段文字時請特別注意，以便確保原始 HTML 仍然有效。如果您從其中一個欄位中移除 HTML，就應該一併從其他欄位中移除它，否則即時狀態顯示將無法正常運作。

6 若要指定其他選項，請執行下列動作：

- a** 按一下「進階」。
「進階即時狀態顯示選項」對話方塊隨即顯示。
- b** 針對進階選項進行選取，然後按一下「確定」。

下表將描述這些進階選項。

即時狀態顯示檢視工作空間中的進階選項	描述
循環次數	指定結果捲動的次數。預設值為無限的次數。 您必須指定整數。
捲動數量	設定連續重新繪製結果之間的畫素數目。值越大，捲動速度越快但越不平順。
捲動延遲	設定連續重新繪製結果之間的毫秒數目。值越大，捲動速度越慢。
背景色彩	指定要用於背景的色彩。根據瀏覽器支援的項目，您可以輸入黃色或藍色等色彩名稱，或使用 6 位數的十六進位格式，例如 #AFEEEE 代表淡藍綠(您可以在十六進位格式中省略數字符號字元)。

即時狀態顯示檢視工作空間中的進階選項	描述
其他跑馬燈屬性	指定瀏覽器可能支援的其他跑馬燈選項，例如 <code>ALIGN="top middle bottom"</code> 可以讓即時狀態顯示對齊前後文字的頂端、中間或底部。您也可以加入 HTML 來進一步自訂顯示器的外觀。

7 在您完成變更後，請按一下「完成」以關閉「即時狀態顯示」檢視編輯器。

8 儲存分析。

指定使用者的滑鼠右鍵互動

您可以指定當使用者在分析中對特定檢視按一下右鍵時，可在開啟的功能表中使用的選項。例如，您可以指定功能表選項可供使用者用於移動資料欄、包含資料欄以及執行資料欄。

這些滑鼠右鍵互動可讓使用者自訂分析以顯示其最感興趣的資料。若分析是儀表板的一部分，使用者可以儲存其自訂的分析版本，之後每次檢視儀表板時即無需再自訂分析。

您可以為分析啟用下列類型的滑鼠右鍵互動：

- **探鑽。**可在未將探鑽設為特定資料欄的主要互動時，讓使用者深入探鑽資料。
- **移動資料欄。**可讓使用者移動資料欄、變更資料欄的順序，或將資料欄移入區段或表格提示中。
- **排序資料欄。**可讓使用者排序資料欄中的資料。
- **新增或移除值。**可讓使用者選擇僅保留特定資料，或移除特定資料。
- **建立、編輯或移除群組。**可讓使用者藉由選取要作為群組一部分的資料欄值來建立群組。
- **建立、編輯或移除計算值。**可讓使用者藉由選取要作為群組一部分的資料欄值，然後為計算項目選取公式，來建立計算項目。
- **顯示或隱藏小計。**可讓使用者在每筆記錄之後新增小計，或新增總計。
- **顯示或隱藏變動總和。**可讓使用者顯示或隱藏變動總和。在變動總和中，評量的每個連續儲存格會顯示該評量所有先前儲存格的總計。
- **包含或排除資料欄。**允許使用者包含或排除資料欄。

滑鼠右鍵互動會在執行階段於「樞紐分析表」、「表格」、「樹狀圖」及「網格」等檢視中生效。並非所有滑鼠右鍵互動均可在執行階段用於各檢視類型。

備註：檢視中支援的滑鼠右鍵互動一律也可在分析編輯器中使用。不過，在執行階段以及預覽分析時，唯有您啟用的滑鼠右鍵互動才可用。

若要指定使用者可用的滑鼠右鍵互動，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標或「準則」頁標中，按一下工具列中的「編輯分析屬性」圖示。
- 2 在「分析屬性」對話方塊中，按一下「互動」頁標。
- 3 進行選取，然後按一下「確定」。
- 4 儲存分析。

連結主要與詳細資料檢視

您可以建立兩個或多個檢視之間的關係，使某一個檢視（稱為主要檢視）會將資料變更驅入一或多個其他檢視（稱為詳細資料檢視）。當您在檢視中設定資料欄的互動，據以在指定通路上傳送主要詳細資料事件時，該檢視即會變成主要檢視。而此資料欄即為主要資料欄。在主要檢視中按一下主要資料欄時，所按下儲存格（或項目）的定義會透過通路傳遞給詳細資料檢視。此過程稱為主要詳細資料事件。

詳細資料檢視是一種會聽取並回應主要詳細資料事件（由主要檢視透過指定通路所傳送）的檢視。詳細資料檢視包含一或多個資料欄，這些資料欄的值會由主要詳細資料事件所傳遞的資訊直接變更。這些是詳細資料欄。

主要詳細資料事件一旦傳送至詳細資料檢視，系統即會檢閱主要詳細資料事件資訊，判斷此資訊中的哪些資料欄與詳細資料欄相符。發現符合項目後，就會以來自主要資料欄的值更新詳細資料欄，然後重新整理整個詳細資料檢視。

下列類型的檢視可設為主要檢視或詳細資料檢視：

- 漏斗
- 量表
- 圖形
- 樞紐分析表
- 表格
- 網格 (僅限外緣，不含內部視覺化)

設定主要與詳細資料檢視時，請注意下列考量：

- 詳細資料檢視可聽取來自多個主要檢視的主要詳細資料事件。
- 詳細資料檢視無法充當另一檢視的主要檢視。
- 主要檢視與詳細資料檢視可位在相同分析或不同分析中。
- 您必須對主要詳細資料關係中的主要檢視與詳細資料檢視使用相同通路。
- 任何類型的資料欄 (屬性或評量) 均可作為主要資料欄。不過，主要檢視之「提示」投放目標或「區段」投放目標中的資料欄則不得作為主要資料欄。主要資料欄必須放在檢視的主體中。
- 詳細資料欄必須：
 - 與主要檢視中的資料欄相符。
 - 位在詳細資料檢視之「提示」投放目標或「區段」投放目標中，視檢視類型而定。若為「表格」與「樞紐分析表」檢視，必須位於「提示」投放目標中。若為「圖形」與「量表」檢視，則可位於「提示」投放目標或「區段」投放目標中。

下列程序說明如何設定主要檢視。

若要設定主要檢視，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「準則」頁標中，從您要作為主要資料欄之資料欄的下拉式功能表中選取「資料欄屬性」。
- 2 在「資料欄屬性」對話方塊中，按一下「互動」頁標。
- 3 在「值」區段的「主要互動」欄位中，選取「傳送主要詳細資料事件」。
- 4 在「指定通路」欄位中，為主要檢視據以傳送主要詳細資料事件的通路輸入名稱。您可以使用任何適當的名稱，例如「銷售分析通路」、Channel 1 或 channel 1。
- 5 按一下「確定」以關閉「資料欄屬性」對話方塊。
- 6 按一下分析編輯器中的「結果」頁標，然後新增要作為主要檢視的檢視。
主要檢視必須包含主要資料欄。
- 7 儲存分析。

下列程序說明如何將詳細資料檢視連結至主要檢視。

若要將詳細資料檢視連結至主要檢視，請執行下列操作：

- 1 編輯要作為詳細資料檢視的檢視。
備註：詳細資料檢視可位於與主要檢視相同的分析中，或位於不同分析中。
- 2 在檢視編輯器的工具列中，按一下圖示以編輯檢視屬性。
例如，在「表格」檢視中，按一下「表格檢視屬性」圖示。
- 3 在檢視的屬性對話方塊中，勾選「主要詳細資料」核取方塊。

提示：「主要詳細資料」核取方塊會出現在「量表屬性」對話方塊的「一般」頁標中、「圖形屬性」對話方塊的「一般」頁標中以及「表格屬性」對話方塊的「樣式」頁標中。

- 4 在「事件通路」欄位中，為詳細資料檢視據以聽取主要詳細資料事件的路由輸入名稱。
「事件通路」欄位僅在您勾選「聽取主要詳細資料事件」核取方塊時才會啟用。使用此欄位輸入一或多個通路，供詳細資料檢視據以聽取一或多個主要檢視所產生的主要詳細資料事件。通路名稱需區分大小寫，且必須完全符合主要檢視中指定的通路名稱。請用逗號來分隔通路名稱，例如 `channel a, channel b`。
 - 5 按一下「確定」以關閉屬性對話方塊。
 - 6 在「版面配置」窗格中，將打算作為詳細資料欄的資料欄拖曳至「提示」投放目標或「區段」投放目標，如下所述：
 - 如果詳細資料檢視為「表格」或「樞紐分析表」檢視，則將資料欄拖曳至「提示」投放目標。
 - 如果詳細資料檢視為「圖形」或「量表」檢視，則隨您喜好將資料欄拖曳至「提示」投放目標或「區段」投放目標，除非該「圖形」或「量表」檢視已有資料欄在「提示」投放目標上。此時，您必須將資料欄拖曳至「提示」投放目標。
- 備註：**您必須將所有詳細資料欄拖放至相同的投放目標。不得將一些放在「提示」投放目標，一些放在「區段」投放目標上。
- 7 按一下「完成」。
 - 8 儲存分析。

建立群組與計算項目

您可以使用群組與計算項目來建立新的資料欄值。「分析」中的群組是您所選取之資料欄值的靜態清單，或選取步驟所產生的靜態或動態清單。群組會呈現為資料欄值。構成群組的所有值均必須來自相同的資料欄。群組一律會依照新增時的順序顯示在資料欄清單底部。群組可包含資料欄值或其他群組。您可以建立自訂群組，並將自訂群組新增至檢視中的資料欄。

計算項目則是不同資料欄值之間的計算（呈現為單一值）。計算項目可用來覆寫在儲存機制中指定的預設彙總規則，以及覆寫分析建立者針對現有分析所選擇的彙總規則。您可以使用自訂公式來定義計算項目（此為預設方式），或藉由結合選定資料欄值與函數（例如，SUM）來進行。

建立群組或計算項目時，會自動建立選取步驟。如需有關選取步驟的詳細資訊，請參閱[建立選取步驟](#)（頁數 893）。

您可以將建立的群組與計算項目儲存至目錄的相關主題區域資料夾中，以便重複使用。

下列程序說明如何從檢視編輯器建立群組或計算項目。

若要建立群組或計算項目，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標中，針對您要為其建立群組或計算項目的檢視，按一下「編輯檢視」圖示。
- 2 在檢視編輯器的工具列中，按一下「新建群組」或「新建計算項目」圖示。

備註：您也可以從「選取步驟」窗格建立群組或計算項目。如需詳細資訊，請參閱[建立選取步驟](#)（頁數 893）。

- 3 在「新建群組」或「新建計算項目」對話方塊中，為群組或計算項目指定詳細資料。
- 4 按一下「確定」以關閉對話方塊。
- 5 按一下「完成」以返回複合版面配置。
- 6 如果您要將群組或計算項目儲存至目錄中，請執行下列作業：
 - a 在「選取步驟」窗格中，按一下要儲存之項目的連結。
 - b 選取該項目的儲存選項。
 - c 在「另存新檔」對話方塊中，瀏覽您要於其中儲存項目的資料夾。
 - d 按一下「確定」以關閉對話方塊。

建立計算評量

「分析」中的計算評量是一種衍生自其他評量並透過公式建立的評量。您可以建立計算評量來對複合版面配置中包含計算評量的所有檢視進行套用，而且可為內含資料欄的個別檢視建立計算評量。

若要建立計算評量，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標中，執行下列其中一項作業：
 - 若要為內含資料欄之複合版面配置中的所有檢視建立計算評量，請按一下工具列中的「新建計算評量」按鈕。
 - 若要為單一資料檢視建立計算評量，請按一下檢視的「編輯檢視」圖示，然後在檢視編輯器的工具列中按一下「新建計算評量」圖示。
- 2 在「新建計算評量」對話方塊中，為計算評量指定詳細資料。
- 3 按一下「確定」以關閉對話方塊。

備註：您無法直接在分析編輯器的「結果」頁標中編輯現有計算評量。不過，您可以透過評量欄位的下拉式選項清單，在「準則」頁標中編輯計算評量。

建立選取步驟

選取步驟若再加上群組與計算項目，可讓您限制、處理或新增至分析中所顯示的結果。鑒於篩選器是在查詢進行彙總之前套用，因此會影響到查詢以及評量的結果值，而選取步驟則是在查詢被彙總後進行套用，所以僅會影響顯示的資料欄值，並不影響產生的彙總值。

新增資料欄至分析時，除非明確新增特定值，否則系統會自動建立選取步驟並開始使用所有資料欄值。當您在「結果」頁標中新增資料欄至分析時，也會自動建立選取步驟。

您也可以在此「結果」頁標的「選取步驟」窗格中，為分析建立選取步驟。對於選取步驟，您可以定義群組與計算項目，據以為選定的資料欄值來分組與定義自訂彙總。

備註：您只能為維度資料欄建立選取步驟。您無法為評量資料欄建立選取步驟。

如果為分析啟用特定的滑鼠右鍵互動，則執行分析的使用者還可對執行階段的分析定義並套用自身的選取步驟，方法是保留、新增或移除資料欄值，以及新增自訂的計算項目或群組。如需有關啟用滑鼠右鍵互動的資訊，請參閱[指定使用者的滑鼠右鍵互動 \(頁數 890\)](#)。

下列程序說明如何在分析編輯器的「結果」頁標中建立選取步驟。

若要建立選取步驟，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標中，如果「選取步驟」窗格未顯現，則按一下工具列中的「顯示選取步驟」窗格圖示。
- 2 如果「選取步驟」窗格已收合，則加以展開。
- 3 在資料欄的步驟中，按一下「然後，新步驟」連結。
- 4 從功能表中選取要建立之步驟類型的選項，然後在開啟的對話方塊中指定詳細資料。

提示：如果已在目錄內您具有存取權限的資料夾中建立並儲存適當的群組或計算項目，您即可為步驟選取該群組或計算項目。

- 5 完成後，按一下「確定」以關閉對話方塊。
- 6 若要在分析中顯示選取步驟，請新增「選取步驟」檢視至複合版面配置。
如需有關新增檢視的指示，請參閱[新增與編輯檢視 \(頁數 862\)](#)。
- 7 儲存分析。

建立分析中無資料時的自訂訊息

如果分析未傳回資料，則會顯示預設訊息。您可以建立自訂訊息以供分析使用，而不用預設訊息。

若要建立分析中無資料時的自訂訊息，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「結果」頁標或「準則」頁標中，按一下工具列中的「編輯分析屬性」圖示。
- 2 在「分析屬性」對話方塊中，按一下「顯示結果」頁標。
- 3 在「沒有結果設定」欄位中，選取「顯示自訂訊息」。
- 4 如果您要輸入包含 HTML 標記的文字，則勾選「包含 HTML 標記」核取方塊。
- 5 輸入訊息表頭的文字與該訊息的文字。
- 6 按一下「確定」以關閉「分析屬性」對話方塊。
- 7 儲存分析。

步驟 3：定義分析提示 (選擇性)

若要讓使用者可以在執行分析時指定篩選值，請為分析定義執行階段提示。執行階段提示很有用，因為分析可能必須根據不同的使用者或分析執行的日期，進行不同的篩選。

執行階段提示與預建篩選的差異在於：篩選是在定義分析時設定，而且若要變更必須修訂分析本身。例如，如果您在報表的「客戶類型」上定義提示，您的員工就會接到提示，以便選取在執行分析時所看到的「客戶類型」值。如果您將預建篩選定義為特定「客戶類型」(例如「競爭者」)，篩選是進行硬式編碼而無法在執行階段由使用者改變。

您可以在分析編輯器的「提示」頁標中，建立下列類型的提示：

- **資料欄提示**
資料欄提示會在分析中提供一般資料欄篩選。資料欄提示可以呈現資料欄的所有選擇，或者可以呈現資料欄的限制選擇。

備註：對於分析中的任何指定資料欄，您最多可為其建立一個資料欄提示。

- **幣別提示**
幣別提示可讓使用者在包含幣別資料欄的分析中變更幣別類型。
- **影像提示**
影像提示會提供影像，可讓使用者按一下以選取分析的準則。例如，在銷售組織中，使用者可從地圖影像按一下其銷售地區，以查看銷售資訊；或者按一下產品影像，以查看關於該產品的銷售資訊。知道如何使用 HTML <map> 標籤的使用者可以建立影像地圖定義。
- **變數提示**
變數提示可讓使用者從您在提示中指定的值集選取值。

您可以為單一分析建立多個相同類型的提示與多個不同類型的提示。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [在分析中新增資料欄提示 \(頁數 895\)](#)
- [在分析中新增幣別提示 \(頁數 896\)](#)
- [在分析中新增影像提示 \(頁數 896\)](#)
- [在分析中新增變數提示 \(頁數 897\)](#)

在分析中新增資料欄提示

資料欄提示可讓使用者選取值來篩選分析中的資料欄。您可以定義可能篩選值的範圍，以及使用者針對分析選取篩選值的方式。

您可以在「提示」頁標中，定義資料欄提示。當您為分析建構多個資料欄篩選提示時，它們就會按照列示順序，由上而下 (如果為提示勾選「新建資料欄」核取方塊，則由左而右) 一次呈現一個給使用者查看。

您可以為分析建立多個資料欄提示，但只能為分析中任何指定的資料欄建立一個資料欄提示。

您也可以使用資料欄提示來填入下列類型之一的變數：

- **簡報變數**。簡報變數可在公式或篩選器中使用。
- **要求變數**。要求變數可在提示啟動要求的期間，用來覆寫階段作業變數的值。如果指定資料欄提示要填入要求變數，則從使用者按下提示的「執行」按鈕那一刻起直到傳回分析結果為止，使用者在資料欄提示中選取的值會覆寫階段作業變數的值。

若要新增資料欄提示，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「提示」頁標中，按一下「新建」圖示、選取「資料欄提示」，然後選取您要的資料欄。
- 2 在「新建提示」對話方塊中：
 - a (選擇性) 若要建立自訂標籤，請勾選「自訂標籤」核取方塊，並在「標籤」欄位中，以新的自訂標籤取代現有資料欄名稱。
如果未建立自訂標籤，則資料欄的名稱會顯示為標籤。
 - b (選擇性) 在「描述」文字方塊中輸入描述。
 - c 在「運算子」下拉式功能表中，選擇比較運算子，如「等於」、「大於」或「開頭是」。
 - d 在「使用者輸入」下拉式功能表中，選擇使用者在選取值時的篩選方式。選擇包含：
 - 文字欄位 (適用於直接輸入篩選值)
 - 選擇清單 (應用程式會顯示含所有可能值的下拉式功能表，而使用者必須選擇一個值)
 - 滑桿 (應用程式會以您定義的最小值與最大值來顯示滑桿，而使用者必須調整滑桿。)
 - 核取方塊 (使用者可選取一或多個值。)
 - 圓形按鈕 (使用者必須只選取一個值)
 - 清單方塊 (類似於「選擇清單」，但選擇會顯示在清單方塊中，而非下拉式功能表)
 部分「使用者輸入」的選擇需要在對話方塊的「選項」區段中提供進一步的規格。
 - e 在對話方塊的「選項」區段中，指定資料欄提示的選項。
選項會隨著您在「使用者輸入」欄位中選取的內容而變。
備註：如果選取「選擇清單」、「核取方塊」、「圓形按鈕」或「清單方塊」中任一使用者輸入類型，則可藉由在對話方塊之「選項」區段的「限制值依據」欄位中選取適當選項，以其他提示的值來限制提示值。
 - f 如果您要資料欄提示填入變數，請執行下列其中一項作業：
 - 在「設定變數」欄位中，選取「簡報變數」，然後輸入變數的名稱。
 - 在「設定變數」欄位中，選取「要求變數」，然後輸入變數的名稱。此名稱必須與您要覆寫其值之階段作業變數的名稱完全相同。
 - g 完成之後，請按一下「確定」。
資料欄篩選提示就會顯示在「顯示」窗格上。
- 3 儲存分析。

在分析中新增幣別提示

幣別提示可讓使用者在包含幣別資料欄的分析中變更幣別類型。使用者可選取的幣別清單會包含對公司有效的所有幣別。

若要新增幣別提示，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「提示」頁標中，按一下「新建」圖示，然後選取「幣別提示」。
- 2 在「新建提示」對話方塊中，為提示輸入標籤，並選擇性地輸入提示描述。
- 3 為選擇清單寬度選取所要的選項。
- 4 按一下「確定」。
- 5 儲存分析。

在分析中新增影像提示

圖像提示會提供一則圖像，讓使用者按一下即可選取其分析準則。例如，在顯示產品的影像中，使用者可以按一下產品。然後，選取的產品就會用來篩選基礎分析。若要建立影像提示，您必須知道如何使用 HTML `<map>` 標記來建立影像對應定義。

您可以在「提示」頁標中定義影像提示。當您針對某份分析建立多個影像提示時，它們就會按照列出的順序由上而下執行。

新增或修改影像提示

- 1 在「提示」頁標中，按一下「新增」圖示，然後選擇「影像提示」。
- 2 請在「影像對應提示特性」對話方塊中，在「標題」方塊輸入影像提示的標題。
標題會在使用者執行分析時顯示。您可以在標題中加入 HTML 標記，例如 `<b>`、`<center>`、`<font>` 和 `<table>`。
- 3 在「描述」文字方塊中，輸入一段描述（選擇性）。
- 4 在「影像 URL」欄位中，輸入影像的位置和名稱。
如果影像提示僅供您自己使用，就可以指定只有您能夠存取的位置，例如 `c:\mycomputer\temp\map.gif`。若為提供給其他使用者的圖像提示，請指定通用命名慣例 (UNC) 名稱，例如 `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`，或是所有使用者都可存取的網站，例如 `http://mycompany.com/imagemap.gif`。
- 5 在「HTML」文字方塊中，輸入適當的 HTML `<map>` 標記和資料。
您必須使用含有 `<area>` 元素的 HTML `<map>` 陳述式。每個 `<area>` 元素都必須指定 `shape=` 和 `coords=` 屬性。如果指定了 `alt=` 屬性，它就會對應至區域標題。例如：

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 若要從 HTML 中擷取影像對應資訊，請按一下「從 HTML 中擷取影像對應」連結。
「影像對應提示屬性」對話方塊即會展開，顯示您在「HTML」文字方塊中輸入的區域標題、形狀和座標。
 - 如果想要的話，您可以變更區域標題中的值。這段文字會在使用者將指標移至影像區域上方時顯示。
 - 針對每個區域，在「資料欄」文字方塊中，輸入要在使用者按一下時傳遞的資料欄名稱，以及要使用的值。

備註：資料欄必須是完整格式的資料欄名稱 *Table.Column Name*。

- 請在任何包含空格的資料欄名稱前後加上雙引號。例如：

- Account."Account Country"
- "Units shipped"

7 完成之後，請按一下「確定」。

影像提示就會顯示在「顯示」窗格上。

8 若要檢視影像提示，請按一下「預覽」按鈕。

當您按一下影像的某個區域時，就會顯示針對該區域所建構的基礎篩選器。您可以按一下「重新整理」連結來查看結果。您可以變更篩選準則，然後再次按一下「重新整理」連結，以便查看結果所反映的變更。

修改影像提示的屬性

- 1 按一下該提示的「屬性」圖示。
- 2 請在「影像對應提示特性」對話方塊中，對「標題」、「描述」及「影像 URL」進行變更。
- 3 若要修改影像地圖，請按一下對話方塊底部的「變更影像地圖」連結。
- 4 完成後，按一下「確定」。

在分析中新增變數提示

變數提示可讓使用者從您在提示中指定的值集選取值。變數提示有兩種類型：

- **簡報變數**。簡報變數提示可在公式或篩選器中使用。
- **要求變數**。要求變數提示可在提示啟動要求的期間，用來覆寫階段作業變數的值。如果分析中存在與系統變數同名的要求變數，則系統變數值會被覆寫為使用者在要求變數提示中選取的值。不過，所選要求變數值的有效期，僅為從使用者按下提示的「執行」按鈕那一刻起，直到傳回分析結果為止。

備註：特定系統階段作業變數無法進行覆寫。

變數提示並非取決於資料欄，但可使用資料欄。變數提示的值集可以是下列其中之一：

- 自訂值
- 來自資料欄的所有值
- 來自資料欄的特定值
- 已儲存群組中的值
- 您指定之 SQL 陳述式所傳回的值

對於使用自訂值的變數提示，其例子就比如您可能想讓使用者查看套用各種折扣層級後的收益值。為此，您可以建立簡報變數提示，並將值指定為百分之 10、15 及 20。然後在分析中建立新資料欄，並輸入公式：收益乘以您指定的變數。

至於使用來自資料欄之值的變數提示，可舉如下情況為例：您可能會建立使用「銷售階段」資料欄值的簡報變數提示，然後在分析中建立篩選器，並使用該變數來對選取的銷售階段進行篩選。使用資料欄值的變數提示其作用與資料欄提示相同。不過，變數提示的優點在於您能建立多個使用相同資料欄值的變數提示，反之卻只能為指定的資料欄建立一個資料欄提示。

若要新增變數提示，請執行下列操作：

- 1 在分析編輯器的「提示」頁標中，按一下「新建」圖示，然後選取「變數提示」。
- 2 在「新建提示」對話方塊中：
 - a 在「提示對象」欄位中，執行下列其中一項作業：
 - 選取「簡報變數」，然後輸入變數的名稱。
 - 選取「要求變數」，然後輸入變數的名稱。此名稱必須與您要覆寫其值之階段作業變數的名稱完全相同。

- b** 為提示輸入適當的標籤，並選擇性地輸入描述。
標籤會在執行階段時顯示在提示欄位旁邊。
- c** 在「使用者輸入」下拉式功能表中，選擇使用者在選取值時的篩選方式。
- d** 如果選取「選擇清單」、「核取方塊」、「圓形按鈕」或「清單方塊」中任一使用者輸入類型，則指定或選取變數的值。
- e** 在對話方塊的「選項」區段中，指定變數提示的選項。
選項會隨著您在「使用者輸入」欄位中選取的內容而變。
- f** 定義完提示後，按一下「確定」以關閉對話方塊。

3 儲存分析。

步驟 4：儲存分析

您完成定義分析的準則、版面配置及選擇性提示後，請儲存分析。

完成分析並儲存

- 1 在「準則、結果或提示」頁標中，按一下圖示列右側的「儲存」或「另存新檔」圖示。
- 2 選取您要儲存分析的資料夾。
備註：如果您的使用者角色擁有「管理自訂報表」權限，即可在所有資料夾中建立、編輯與儲存報表。
- 3 輸入分析的名稱。
提示：使用所有使用者都能辨識的一致性命名慣例。而且為分析命名時要避免使用多餘的空格或符號 (例如，單引號)。
- 4 輸入簡短的分析說明。
提示：使用說明讓使用者知道，分析是包含過去的記錄或即時資料。
- 5 按一下「確定」。

公開自訂分析

讓報表可供所有員工使用之前，請透過執行測試，驗證其內容和格式，並取得要求報表的人員核准。檢閱者應該檢查下列各項：

- 報表包含所有必要資料欄。
- 資料欄已正確排序。
- 篩選器正確地限制了資料。
- 圖形以有用的方式呈現資料。

您可以發行所建立的報表，以便讓公司裡的所有員工都能使用這些報表。這些報表會顯示在其「報表首頁」上的「共用自訂報表分析」區段中。

備註：「報表首頁」的限制為 100 個自訂報表。

讓您的報表成為公用

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁上，按一下「目錄」，然後找出您的分析。
- 3 開啟分析。
- 4 按一下「儲存」。
- 5 選取您要儲存報表的資料夾。

6 按「確定」以儲存報表。

讓報表成為公用的話，便會發布報表，供您公司的其他員工存取，但員工必須能夠看見您所儲存的資料夾才能存取該報表。您在「我的資料夾」中的私人報表仍然會儲存，以備稍後讓您執行或修訂以進行動態分析。

在分析的進階頁標中檢視 SQL 程式碼

執行分析時，分析編輯器中的「進階」頁標會顯示提交至 Oracle BI Server 的 SQL 程式碼。檢視 SQL 程式碼可幫您疑難排解分析中的可能問題。只有在您的使用者角色具有下列其中一個權限時才能使用「進階」頁標：

- 管理自訂報表
- 管理個人報表

如果您的使用者角色具有「跨主題區域分析」權限，則您也可以使用「進階」頁標，針對分析啟用 SQL 程式碼中的維度變數，讓分析得以結合兩個以上的主題區域。維度變數可讓查詢傳回維度中所有選取評量的總值。如需有關在分析中結合多個主題區域的詳細資訊，請參閱[在單一分析中結合多個主題區域 \(頁數 856\)](#)。

在分析中使用函數

SQL 函數會針對資料欄值執行各種計算。本節說明 Oracle CRM On Demand 所支援的函數語法。此外，它也會說明如何表示常值。這些函數包括彙總、字串、數學、行事曆日期/時間、轉換和系統函數。

只要是允許使用公式或 SQL 運算式的位置，您就可以使用函數。例如：

- **資料欄公式**。如需詳細資訊，請參閱[設定資料欄公式 \(頁數 852\)](#)。
- **篩選公式**。如需詳細資訊，請參閱將篩選器新增至分析的資料欄 (請參閱 [將篩選新增至分析的資料欄](#) 頁數 839)。
- **資料匣**。如需詳細資訊，請參閱將篩選器新增至分析的資料欄 (請參閱 [將篩選新增至分析的資料欄](#) 頁數 839)。

公式名稱

在函數中參考資料欄時，您必須使用其內部公式名稱。所有資料欄都具有兩個不同的名稱：

- **資料欄的顯示名稱**是您在頁面左側之「有效主題區域」中看到的名稱，位於特定資料夾名稱底下。這些名稱會當做資料欄標題的預設標籤使用。名稱會因使用者的語言設定，以及公司 Oracle CRM On Demand 管理員所做的任何欄位名稱變更而有所不同。
- **公式名稱**是每個資料欄的固定內部名稱。這些名稱一律使用英文。公式名稱包含以句號隔開的兩個部分。第一個部分對應至資料夾名稱，而第二個部分則對應至資料欄。如果資料夾名稱或資料欄名稱中有任何空格，該部分就必須以雙引號括住。公式名稱的資料夾名稱部分通常與顯示的資料夾名稱相同，但不一定如此。

下表將提供對應至資料欄之特定資料夾和顯示名稱的公式名稱範例。

資料夾名稱	顯示名稱	公式名稱
客戶	主要電話號碼	Account."Phone Number"
客戶	年收益	Account."Annual Revenue"
建立日期	Fiscal Qtr/Yr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
使用者擁有	使用者 ID	Employee."Employee ID"

尋找公式名稱

若要判斷某個資料欄的公式名稱，請先將此資料欄加入至報告。按一下「編輯公式 [fx]」，然後在產生的對話方塊中，按一下「資料欄公式」頁標。此時，您就可以在「資料欄公式」文字方塊中找到該資料欄的公式名稱。

提示：當游標位於「資料欄公式」對話方塊時，按一下動作列中的資料欄就會將資料欄的公式名稱直接插入文字方塊中的游標位置 (不過，資料欄不會加入至報告的資料欄清單)。這個捷徑僅適用於「資料欄公式」對話方塊，不適用於其他可輸入 SQL 的對話方塊。

如需詳細資訊，請參閱下列主題：

- [表示常值 \(頁數 900\)](#)
- [彙總函數 \(頁數 901\)](#)
- [字串函數 \(頁數 909\)](#)
- [數學函數 \(頁數 914\)](#)
- [行事曆日期/時間函數 \(頁數 919\)](#)
- [轉換函數 \(頁數 925\)](#)
- [系統函數 \(頁數 926\)](#)

表示常值

常值是對應於特定資料類型的非 Null 值。常值一般是恒常不變的值，亦即，這些值必須逐字原樣使用，完全不必變更。常值必須與其所代表的資料類型一致。

本節說明如何表示各種常值類型。

字元常值

字元常值包含字母、數字和符號等字元。若要表示字元常值，請在字元字串兩邊用單引號 (') 圍住。常值的長度是由單引號之間的字元數決定。

日期時間常值

SQL 92 標準定義三種具型別的日期時間常值，其格式如下：

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

這些格式是固定的。若要表示具型別日期時間常值，請使用關鍵字 DATE、TIME 或 TIMESTAMP，後面加上用單引號圍住的日期時間字串。即使值為個位數，所有非年的組成部分都必須有兩位數。

範例：

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

數字常值

數字常值代表數字資料類型的值。若要表示數字常值，只要包含數字即可。

請勿用單引號圍住數字常值，否則就表示該常值是字元字串值。

數字前面可以用加號 (+) 或減號 (-)，分別表示正數或負數。數字可以包含小數點和小數數字。

若要將浮點數表示為常值常數，請輸入數字，後面加上字母 E (大寫或小寫都可以)，然後再接加號 (+) 或減號 (-) 表示正指數或負指數。整數、字母 E 和指數符號之間不可以有空格。

範例：

52

2.98

-326

12.5E6

彙總函數

彙總函數會針對多個值執行作業，以便建立摘要結果。若資料欄具有 Oracle CRM On Demand 預先定義的預設彙總規則，其運算式便不得使用彙總函數來構成巢狀彙總。

Avg

在結果集中計算運算式的平均 (平均值)。必須採用數字運算式當做其引數。

語法：

AVG (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

AvgDistinct

計算運算式之所有個別值的平均 (平均值)。必須採用數字運算式當做其引數。

語法：

AVG (DISTINCT n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

BottomN

從 1 到 n 排列運算式引數中最低的 n 個值，1 對應至最低的數值。BOTTOMN 函數會針對結果集中傳回的值運作。

語法：

BOTTOMN (n_expression, n)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表結果集中顯示的最低等級編號，1 即為最低的等級。

備註： 一個查詢只能包含一個 BOTTOMN 運算式。

Count

針對運算式計算具有非 Null 值的資料列數目。此運算式通常是資料欄名稱，而在此情況下，系統會針對該資料欄傳回具有非 Null 值的資料列數目。

語法：

COUNT (expression)

其中：

expression 任何運算式。

CountDistinct

將個別處理加入至 COUNT 函數。

語法：

COUNT (DISTINCT expression)

其中：

expression 任何運算式。

Count (*) (CountStar)

計算資料列的數目。

語法：

COUNT(*)

例如，如果名為 Facts 的資料表含有 200,000,000 個資料列，下列查詢就會傳回下列結果：

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

針對最後 *n* 個資料列 (包括目前的資料列) 計算移動平均 (平均值)。

第一個資料列的平均值等於第一個資料列的數字運算式、第二個資料列的平均值是採用前兩個資料列的平均值所計算而得、第三個資料列的平均值是採用前三個資料列的平均值所計算而得，依此類推。到達到第 *n* 個資料列時，其平均值是根據最後 *n* 個資料列所計算而得。

語法：

MAVG (numExpr, integer)

其中：

numExpr 評估為數值的任何運算式。

integer 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的平均值。

Max

針對滿足數字運算式引數的資料列計算最大值 (最高的數值)。

語法：

MAX (expression)

其中：

expression 任何運算式。

Median

針對滿足數字運算式引數的資料列計算中位數 (中間值)。如果資料列的數目是偶數，此中位數即為兩個中間資料列的平均值。這個函數一律會傳回雙精準數。

語法：

MEDIAN (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Min

針對滿足數字運算式引數的資料列計算最小值 (最低的數值)。

語法：

MIN (expression)

其中：

expression 任何運算式。

NTile

NTILE 函數會在使用者指定的範圍內，判斷某個值的等級。它會傳回整數來代表任何等級範圍。換言之，產生的排序資料集會分成一些區塊，而且每個區塊幾乎都有相同數目的值。

語法：

NTILE (n_expression, n)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表區塊數目的非 Null 正整數。

如果 *n_expression* 引數不是 NULL，此函數就會傳回代表回報範圍內某個等級的整數。

n=100 的 NTile 會傳回通常稱為**百分位數**的項目 (數字範圍從 1 到 100，而 100 代表排序的上限)。此值與 Oracle BI Server 百分位數函數的結果不同，後者遵循 SQL 92 所謂的**百分比等級**且傳回值為 0 到 1。

Percentile

針對滿足數字運算式引數的每個值計算百分比等級。百分比等級的範圍從 0 (第 1 個百分位數) 到 1 (第 100 個百分位數) (包含)。

PERCENTILE 函數會根據查詢之結果集中的值計算百分位數。

語法：

PERCENTILE (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Rank

針對滿足數字運算式引數的每個值計算等級。最高的數字會被指派等級 1，而且每個後續等級都會被指派下一個連續整數 (2、3、4 等等)。如果某些值相等，它們就會被指派相同的等級 (例如，1、1、1、4、5、5、7 等等)。

RANK 函數會根據查詢之結果集中的值計算等級。

語法：

RANK (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

StdDev

STDDEV 函數會針對一組值傳回標準差。傳回類型一律為雙精準數。

語法：

STDDEV([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

- 如果指定了 ALL，系統就會針對集合中的所有資料計算標準差。
- 如果指定了 DISTINCT，系統就會在計算中忽略所有重複項目。
- 如果沒有指定任何項目 (預設值)，所有資料都會納入考量。

與 STDDEV 相關的其他兩個函數如下：

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV 和 STDDEV_SAMP 是同義字。

StdDev_Pop

使用母體擴展變異數和標準差的計算公式，針對一組值傳回標準差。

語法：

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] *numExpr*)

其中：

numExpr 評估為數值的任何運算式。

- 如果指定了 ALL，系統就會針對集合中的所有資料計算標準差。
- 如果指定了 DISTINCT，系統就會在計算中忽略所有重複項目。

Sum

將滿足數字運算式引數的所有值相加，計算所取得的總計。

語法：

SUM (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

SumDistinct

將滿足數字運算式引數的所有個別值相加，計算所取得的總計。

語法：

SUM(DISTINCT *n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

TopN

從 1 到 *n* 排列運算式引數中最高的 *n* 個值，1 對應至最高的數值。

TOPN 函數會針對結果集中傳回的值運作。

語法：

TOPN (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表結果集中顯示的最高等級編號，1 即為最高的等級。

一個查詢只能包含一個 TOPN 運算式。

執行彙總函數

執行彙總函數與功能彙總的相似之處在於，它們會採用一組記錄當做輸入，而且它們會根據目前遇到的記錄輸出彙總，而非針對整組記錄輸出單一彙總。

本節說明 Oracle BI Server 所支援的執行彙總函數。

MAVG

針對結果集中的最後 *n* 個資料列 (包括目前的資料列) 計算移動平均 (平均值)。

語法：

MAVG (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的平均值。

第一個資料列的平均值等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的平均值是採用前兩個資料列的平均值所計算而得。第三個資料列的平均值是採用前三個資料列的平均值所計算而得，依此類推，直到達到第 *n* 個資料列為止 (其中的平均值是根據最後 *n* 個資料列所計算而得)。

MSUM

這個函數會針對最後 *n* 個資料列 (包括目前的資料列) 計算移動總計。

第一個資料列的總計等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的總計是採用前兩個資料列的總計所計算而得。第三個資料列的總計是採用前三個資料列的總計所計算而得，依此類推。達到第 *n* 個資料列時，其總計是根據最後 *n* 個資料列所計算而得。

語法：

MSUM (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 任何正整數。代表最後 *n* 個資料列的總計。

範例：

下列範例會顯示使用 MSUM 函數的報表。

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

這個函數會根據目前遇到的記錄計算執行總計。第一個資料列的總計等於第一個資料列的數字運算式。第二個資料列的總計是採用前兩個資料列的總計所計算而得。第三個資料列的總計是採用前三個資料列的總計所計算而得，依此類推。

語法：

RSUM (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

範例：

下列範例會顯示使用 RSUM 函數的報表。

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00

FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

這個函數會採用一組記錄作為輸入並且計算目前遇到的記錄數目。它會重設查詢中每個群組的值。如果任何資料欄有定義排序順序，則這個函數就不會針對已排序資料欄相鄰的相同值而遞增。若要避免這個問題，報表的任何資料欄或是所有資料欄上皆不應包含排序順序。

語法：

RCOUNT (Expr)

其中：

Expr 任何資料類型的運算式。

範例：

下列範例會顯示使用 RCOUNT 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

RMAX

這個函數會採用一組記錄當做輸入並且根據目前遇到的記錄顯示最大值。指定的資料類型必須是可排序的資料類型。

語法：

RMAX (expression)

其中：

expression 任何資料類型的運算式。此資料類型必須是具有相關排序順序的資料類型。

範例：

下列範例會顯示使用 RMAX 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

這個函數會採用一組記錄當做輸入並且根據目前遇到的記錄顯示最小值。指定的資料類型必須是可排序的資料類型。

語法：

RMIN (expression)

其中：

expression 任何資料類型的運算式。此資料類型必須是具有相關排序順序的資料類型。

範例：

下列範例會顯示使用 RMIN 函數的報表。

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

字串函數

字串函數會執行各種字元操作，而且它們會針對字元字串運作。

ASCII

將單一字元字串轉換成對應的 ASCII 代碼 (介於 0 與 255 之間)。

語法：

ASCII (character_expression)

其中：

character_expression 評估為 ASCII 字元的任何運算式。

如果字元運算式評估為多個字元，系統就會傳回對應至運算式中第一個字元的 ASCII 代碼。

BIT_LENGTH

傳回指定之字串的長度 (以位元為單位)。每個 Unicode 字元的長度是 2 個位元組，等於 16 位元。

語法：

BIT_LENGTH (character_expression)

其中：

character_expression 評估為字元字串的任何運算式。

CHAR

將介於 0 與 255 之間的數值轉換成對應至 ASCII 代碼的字元值。

語法：

CHAR (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為介於 0 與 255 之間數值的任何運算式。

CHAR_LENGTH

傳回指定之字串的長度 (以字元數目為單位)。開頭和結尾空格不會列入字串長度的計算。

語法：

CHAR_LENGTH (*character_expression*)

其中：

character_expression 評估為介於 0 與 255 之間數值的任何運算式。

CONCAT

這個函數有兩種形式。第一種形式會串連兩個字元字串。第二種形式會使用字元字串串連字元來串連兩個以上的字元字串。

形式 1 語法：

CONCAT (*character_expression1*, *character_expression2*)

其中：

character_expression 評估為字元字串的運算式。

形式 2 語法：

string_expression1 || *string_expression2* || ... *string_expressionxx*

其中：

string_expression 評估為字元字串的運算式，以字元字串串連運算子 || (雙分隔號) 分隔。第一個字串會與第二個字串串連，以便產生中繼字串，然後這個字串再與下一個字串串連，依此類推。

範例：

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

結果如下：

Action Rentals - Headquarters

INSERT

將指定的字元字串插入另一個字元字串中的指定位置，並取代目標字串中的指定字元數目。

語法：

INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)

其中：

<i>character_expression1</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是接受插入的字串。
<i>character_expression2</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要插入的字串。
<i>n</i>	任何正整數，代表從第一個字串的開頭計算要插入第二個字串一部分的字元數目。
<i>m</i>	任何正整數，代表第一個字串中要由第二個字串全部取代的字元數目。

LEFT

從字串的左側傳回指定的字元數目。

語法：

LEFT(character_expression, n)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。
<i>n</i>	任何正整數，代表要從字串左側傳回的字元數目。

LENGTH

傳回指定之字串的長度 (以字元數目為單位)。所傳回的長度不包括任何結尾空白字元。

語法：

LENGTH (character_expression)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。

LOCATE

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。如果找不到此字串，LOCATE 函數就會傳回值 0。如果您想要指定開始搜尋的起始位置，請改用 LOCATEN 函數。

語法：

LOCATE(character_expression1, character_expression2)

其中：

<i>character_expression1</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要在字元運算式中搜尋的運算式。
<i>character_expression2</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要進行搜尋的運算式。

LOCATEN

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。這個函數與 LOCATE 函數完全相同，不過搜尋會從整數引數所指定的位置開始。如果找不到此字串，LOCATEN 函數就會傳回值 0。判斷要傳回之數字位置的方法是將字串中的第一個字元計算成佔用位置 1，不論整數引數的值為何都一樣。

語法：

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

其中：

<i>character_expression1</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要搜尋的字串。
<i>character_expression2</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要進行搜尋的字串。
<i>n</i>	任何非零的正整數，代表要開始尋找 Locate 運算式的起始位置。

LOWER

將字元字串轉換成小寫。

語法：

LOWER (character_expression)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。

OCTET_LENGTH

傳回指定之字串的位元，以 8 為底數的單位 (位元組數目) 計算。

語法：

OCTET_LENGTH (character_expression)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。

POSITION

傳回某個字串在另一個字串內的數字位置。如果找不到此字串，函數就會傳回 0。

語法：

POSITION(character_expression1 IN character_expression2)

其中：

<i>character_expression1</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要搜尋的字串。
<i>character_expression2</i>	評估為字元字串的任何運算式。這是要在其中搜尋的字串。

REPEAT

重複指定的運算式 *n* 次，其中 *n* 是正整數。

語法：

REPEAT(character_expression, n)

REPLACE

將字串中的指定字元取代成其他指定的字元。

語法：

REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。這個字串的字元將會被取代。
<i>change_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。指定第一個字串中將被取代的字元。
<i>replace_with_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。指定要在第一個字串中取代的取代字元。

RIGHT

從字串的右側傳回指定的字元數目。

語法：

RIGHT(character_expression, n)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。
<i>n</i>	任何正整數，代表要從第一個字串右側傳回的字元數目。

SPACE

插入空格。

語法：

SPACE (integer)

其中：

<i>integer</i>	評估為字元字串的任何運算式。

SUBSTRING

在原始字串中，從固定的字元數目開始建立新的字串。

語法：

SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。
<i>starting_position</i>	正整數，表示第一個字元字串內的起始位置。

範例：

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

結果：

CDEF

TRIM

從字元字串中刪除指定的開頭及/或結尾字元。

語法：

TRIM (type 'character' FROM character_expression)

其中：

<i>type</i>	LEADING	從字元字串中刪除指定的開頭字元。
	TRAILING	從字元字串中刪除指定的結尾字元。
	BOTH	從字元字串中刪除指定的字元 (開頭和結尾)。
<i>character</i>		任何單一字元。如果您省略了此規格的字元部分和單引號，系統就會使用空格字元當做預設值。
<i>character_expression</i>		評估為字元字串的任何運算式。

備註：TRIM (character_expression) 也是有效的語法。這會移除所有開頭和結尾空格。

UPPER

將字元字串轉換成大寫。

語法：

UPPER (character_expression)

其中：

<i>character_expression</i>	評估為字元字串的任何運算式。

數學函數

數學函數會執行數學運算。

Abs

計算數字運算式的絕對值。

語法：

ABS (n_expression)

其中：

<i>n_expression</i>	評估為數值的任何運算式。

Acos

計算數字運算式的反餘弦函數。

語法：

ACOS (n_expression)

其中：

<i>n_expression</i>	評估為數值的任何運算式。

Asin

計算數字運算式的反正弦函數。

語法：

ASIN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Atan

計算數字運算式的反正切函數。

語法：

ATAN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Atan2

計算 y/x 的反正切函數，其中 y 是第一個數字運算式，而 x 是第二個數字運算式。

語法：

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Ceiling

將非整數的數字運算式捨入為下一個最高的整數。如果數字運算式評估為整數，Ceiling 函數就會傳回該整數。

語法：

CEILING (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Cos

計算數字運算式的餘弦函數。

語法：

COS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Cot

計算數字運算式的餘切函數。

語法：

COT (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Degrees

將運算式從弧度轉換成角度。

語法：

DEGREES (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Exp

將此值計算至指定的乘冪。

語法：

EXP (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Floor

將非整數的數字運算式捨入為下一個最低的整數。如果數字運算式評估為整數，FLOOR 函數就會傳回該整數。

語法：

FLOOR (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Log

計算運算式的自然對數。

語法：

LOG (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Log10

計算運算式以 10 為底數的對數。

語法：

LOG10 (n_expression)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Mod

將第一個數字運算式除以第二個數字運算式，然後傳回商數的餘數部分。

語法：

MOD (*n_expression1*, *n_expression2*)

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Pi

傳回 pi (圓形的周長除以圓形的直徑) 的常數值。

語法：

PI()

Power

採用第一個數字運算式並將它提升為第二個數字運算式中指定的乘幂。

語法：

POWER(*n_expression1*, *n_expression2*)

其中：

n_expression (1 和 2) 評估為數值的任何運算式。

Radians

將運算式從角度轉換成弧度。

語法：

RADIANS (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Rand

傳回介於 0 與 1 之間的虛擬隨機數字。

語法：

RAND()

RandFromSeed

根據初始值傳回虛擬隨機數字。若為給定的初始值，系統就會產生同一組隨機數字。

語法：

RAND (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Round

將數字運算式捨入為有效位數的 *n* 位數。

語法：

ROUND (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表要捨入之目標有效位數 (亦即，小數位數) 的任何正整數。

範例：

ROUND (12.358,2)

傳回：

12.36

Sign

如果數字運算式的引數評估為正數，便傳回值 1；如果數字運算式的引數評估為負數，便傳回值 -1；如果數字運算式的引數評估為零，便傳回 0。

語法：

SIGN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Sin

計算數字運算式的正弦函數。

語法：

SIN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Sqrt

計算數字運算式引數的平方根。此數字運算式必須評估為非負數。

語法：

SQRT (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為非負數值的任何運算式。

Tan

計算數字運算式的正切函數。

語法：

TAN (*n_expression*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

Truncate

截斷十進位數字，以便傳回指定的小數位數。

語法：

TRUNCATE (*n_expression*, *n*)

其中：

n_expression 評估為數值的任何運算式。

n 代表所傳回之小數位數的任何正整數。

範例：

TRUNCATE (12.358,2)

傳回：

12.35

行事曆日期/時間函數

行事曆日期/時間函數會針對日期、時間，以及時間標記，操作資料類型中的資料(時間標記資料類型是日期和時間的組合)。

Current_Date

傳回目前的日期。日期是由電腦決定。此值不包含時間元件。

語法：

CURRENT_DATE

Current_Time

傳回目前的時間。時間是由電腦決定。該值不包含日期元件。

備註：這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題區域使用這個函數，可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法：

CURRENT_TIME (*n*)

其中：

n 任何整數，代表顯示小數秒的有效位數。引數是選擇性的；未指定引數時，此函數會傳回預設的有效位數。

Current_TimeStamp

傳回目前的日期/時間標記。時間標記是由電腦決定。

備註：這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題區域使用這個函數，可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法：

CURRENT_TIMESTAMP (n)

其中：

n 任何整數，代表顯示小數秒的有效位數。引數是選擇性的；未指定引數時，此函數會傳回預設的有效位數。

Day_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度那一天的數字 (介於 1 和 92 之間)。

語法：

DAY_OF_QUARTER (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayName

傳回指定日期之星期幾的名稱 (使用英文)。

語法：

DAYNAME (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfMonth

傳回對應到指定日期之月份那一天的數字。

語法：

DAYOFMONTH (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfWeek

傳回對應到指定日期之星期幾的數字 (介於 1 和 7 之間)。數字 1 會對應到星期日，而數字 7 則會對應到星期六。

語法：

DAYOFWEEK (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

DayOfYear

傳回對應到指定日期之年份那一天的數字 (介於 1 和 366 之間)。

語法：

DAYOFYEAR (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Hour

傳回對應到指定時間之小時的數字 (介於 0 和 23 之間)。例如，0 會對應到上午 12 點，而 23 則會對應到下午 11 點。

語法：

HOUR (time_expression)

其中：

time_expression 評估為時間的任何運算式。

Minute

傳回對應到指定時間之分鐘的數字 (介於 0 和 59 之間)。

語法：

MINUTE (time_expression)

其中：

time_expression 評估為時間的任何運算式。

月份

傳回對應到指定日期之月份的數字 (介於 1 和 12 之間)。

語法：

MONTH (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Month_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度月份的數字 (介於 1 和 3 之間)。

語法：

MONTH_OF_QUARTER (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

MonthName

傳回指定日期之月份的名稱 (使用英文)。

語法：

MONTHNAME (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Now

傳回目前的時間標記。NOW 函數相當於 CURRENT_TIMESTAMP 函數。

備註：這個函數會取得此報表執行當時的時間。配合「分析」主題區域使用這個函數，可使報表不進行會降低效能的快取作業。

語法：

NOW ()

Quarter_Of_Year

傳回對應到指定日期之年份季度的數字 (介於 1 和 4 之間)。

語法：

QUARTER_OF_YEAR (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Second

傳回對應到指定時間之秒數的數字 (介於 0 和 59 之間)。

語法：

SECOND (time_expression)

其中：

time_expression 評估為時間的任何運算式。

TimestampAdd

TimestampAdd 函數會將指定的間隔數加入到指定的時間標記。系統會傳回單一的時間標記。

語法：

TimestampAdd (interval、integer_expression、timestamp_expression)

其中：

<i>interval</i>	指定的間隔。有效值為： SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	評估為整數的任何運算式。這是要加入的間隔數。
<i>timestamp_expression</i>	在計算中，當做基礎使用的時間標記。

傳遞到此函數的 Null 整數運算式或 Null 時間標記運算式會導致 Null 傳回值。

在最簡單的情況下，此函數會根據間隔，僅將指定的間隔值 (*integer_expression*) 加入到適當的時間標記元件中。加入一週會解譯成加入七天，而加入一季會解譯成加入三個月。負整數值會導致減法 (及時返回)。

指定元件的溢位 (例如，超過 60 秒、24 小時、12 個月等等) 必須將適當的數量加入到下一個元件。例如，加入時間標記的天元件時，此函數會考慮溢位，並將特定月份的天數納入考量 (包括二月有 29 天的閏年)。

加入到時間標記的月元件時，此函數會確認所產生的時間標記對於天元件擁有足夠的天數。例如，將 1 個月加入到 2000-05-31 不會導致 2000-06-31，因為六月沒有 31 天。此函數將天元件減到該月份的最後一天，在此範例中，即為 2000-06-30。

加入到具有二月之月元件以及 29 (此即為閏年二月的最後一天) 之天元件的時間標記年元件時，會引發類似的問題。如果所產生的時間標記沒有落在閏年，此函數會將天元件減到 28。

以下是 TimestampAdd 函數的範例：

將 3 天加入到 2000-02-27 14:30:00 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。2000 年 2 月是閏年，因此，這會傳回單一時間標記 2000-03-01 14:30:00。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP '2000-02-27 14:30:00' )
```

將 7 個月加入到 1999-07-31 0:0:0 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。這會傳回單一時間標記 2000-02-29 00:00:00。請注意，天元件會因為二月是較短的月份而減到 29。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP '1999-07-31 00:00:00' )
```

將 25 分鐘加入到 2000-07-31 23:35:00 時，下列程式碼範例會要求所產生的時間標記。這會傳回單一時間標記 2000-08-01 00:00:00。請注意透過月元件的溢位傳播。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP '2000-07-31 23:35:00' )
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff 函數會傳回兩個時間標記之間的指定間隔總數。

語法：

```
TimeStampDiff (interval、timestamp_expression1、timestamp_expression2)
```

其中：

<i>interval</i>	指定的間隔。有效值為： SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	與第二個時間標記相減的時間標記。
<i>timestamp_expression2</i>	第二個 timestamp. timestamp_expression1 會與此時間標記相減以判斷落差。

傳遞到此函數的 Null 時間標記運算式參數會導致 Null 傳回值。

此函數會先判斷對應到指定間隔參數的時間標記元件。例如，SQL_TSI_DAY 會對應到天元件，而 SQL_TSI_MONTH 會對應到月元件。

接著，此函數會兩個時間標記中順序較高的元件，來計算每個時間標記的間隔總數。例如，如果指定的間隔對應到月元件，此函數會加入月元件，然後將年元件乘以 12，來計算每個時間標記的月份總數。

最後，此函數會從第二個時間標記的間隔總數減去第一個時間標記的間隔總數。

計算天數差異時，此函數會截斷來自時間標記運算式的時間值，然後減去日期值。

計算週的差異時，此函數會計算天數的差異，然後先除以 7 之後再四捨五入。

計算季的差異時，此函數會計算月的差異，然後先除以 3 之後再四捨五入。

計算年的差異時，此函數會計算月的差異，然後先除以 12 之後再四捨五入。

TimestampDiff 函數與結果範例

下列程式碼範例會要求時間標記 1998-07-31 23:35:00 和 2000-04-01 14:24:00 之間的天數差異。它會傳回值 610。請注意，2000 年的閏年會導致出現額外一天。

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP '1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP '2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

傳回對應到指定日期之季度週數的數字 (介於 1 和 13 之間)。

語法：

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

Week_Of_Year

傳回對應到指定日期之年份週數的數字 (介於 1 和 53 之間)。

語法：

WEEK_OF_YEAR (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

年份

傳回指定日期的年份。

語法：

YEAR (date_expression)

其中：

date_expression 評估為日期的任何運算式。

範例：

YEAR (CURRENT_DATE)

轉換函數

轉換函數會將一個值轉換成另一個值。

Cast

將一個值或 Null 值的資料類型變更為其他資料類型。您必須先進行這項轉變，才能在預期其他資料類型的函數或運算式中使用一個資料類型的值。

語法：

CAST (expression|NULL AS datatype)

支援下列資料類型作為值轉變的目標：

CHARACTER、VARCHAR、INTEGER、FLOAT、SMALLINT、DOUBLE PRECISION、DATE、TIME、TIMESTAMP、BIT、BIT VARYING

依來源資料類型而定，有些目標類型並不受支援。例如，如果來源資料類型是 BIT 字串，則目標資料類型必須是字元字串或其他 BIT 字串。

範例：

下列範例會先將「年收益」轉變 (CAST) 為 INTEGER，去除小數位數，然後再轉變為 CHARACTER，以便與字元常值 (文字 'K') 串連：

CAST (CAST (Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER) AS CHARACTER) || 'K'

如果您使用 CAST 函數，則其傳回的值結尾可能會多出空格，例如：CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*' 會傳回 "2012 *"

您可以指定傳回值的長度來避免此問題，例如：

CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))

IfNull

測試運算式是否評估為 Null 值，若是，則指派指定的值給運算式。

語法：

IFNULL (expression, value)

ValueOf()

在運算式產生器或篩選器中使用 VALUEOF 函數，以參考階段作業變數值。如需詳細資訊，請參閱[分析中的階段作業變數 \(頁數 929\)](#)。

階段作業變數應該用來作為 VALUEOF 函數的引數，依名稱參考階段作業變數。

範例：

若要使用命名為 NQ_SESSION.CURRENT_YEAR 的階段作業變數值：

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

您必須以其完整格式名稱參考階段作業變數。

系統函數

系統函數會傳回與階段作業相關的値。

使用者

傳回目前 Oracle CRM On Demand 使用者的資訊。

如果使用者是在 Oracle CRM On Demand 第 18 版或較舊版次中建立，使用者資訊即為每個使用者的唯一使用者 ID。

如果使用者是在 Oracle CRM On Demand 第 19 版或較舊版次中建立，使用者資訊即為使用者記錄資料列 ID。若要取得使用者 ID，請使用 VALUEOF 函數與階段作業變數 REPLUSER，如下所示：

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

語法：

```
USER ()
```

運算子

運算子是用來將運算式元素組合成運算式中的某種比較。

運算子	在運算式中的作用
+	代表加法的加號
-	代表減法的減號
*	代表乘法的乘號
/	代表除法的除號
	字元字串串連
(	組合運算作業的左括號
)	組合運算作業的右括號
>	大於符號，表示值高於比較值
<	小於符號，表示值低於比較值

運算子	在運算式中的作用
=	相等符號，表示相同值
<=	小於或等於符號，表示值相同或低於比較值
>=	大於或等於符號，表示值相同或高於比較值
<>	不等於，表示值較高或較低，而不相同
AND	AND 聯結詞，表示一項或多項條件的交集，以形成複合條件
OR	OR 聯結詞，表示一項或多項條件的聯集，以形成複合條件
NOT	NOT 聯結詞，表示不符合條件
,	逗號，用來分隔清單中的元素

Case 陳述式

Case 陳述式是建立條件運算式的建構元素，這些運算式可以為不同資料欄值產生不同的值。

Case (Switch)

這種格式的 Case 陳述式也稱為 CASE (Lookup) 格式。expression1 的值先進行檢查，再檢查 WHEN 運算式。如果 expression1 與任何 WHEN 運算式相符，就指派對應 THEN 運算式中的值。

如果 expression1 與多個 WHEN 子句中運算式相符，則僅指派該運算式之後的第一個相符運算式。

如果沒有任何 WHEN 運算式與其相符，則指派 ELSE 運算式中指定的值；如果未指定任何 ELSE 運算式，則指派 NULL 值。

請參閱 Case (If) 陳述式。

語法：

CASE expression1

WHEN 運算式 THEN 運算式

{WHEN 運算式... THEN 運算式...}

ELSE expression

END

其中：

CASE

開始 CASE 陳述式。後面必須跟隨著運算式及一個或多個 WHEN 和 THEN 陳述式、選擇性的 ELSE 陳述式，以及 END 關鍵字。

WHEN

指定要滿足的條件。

THEN

如果滿足對應的 WHEN 運算式條件，指定要指派的值。

ELSE

如果沒有滿足任何 WHEN 條件，指定要指派的值；如果省略，則取 ELSE NULL。

END

結束 CASE 陳述式。

範例

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

在以上範例中，WHEN 陳述式必須反映嚴謹相等；如果 WHEN 條件為

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

則非法，因為不允許比較運算子。

Case (If)

這種格式的 Case 陳述式會評估每個 WHEN 條件，如果條件滿足，就指派對應 THEN 運算式中的值。

如果沒有任何 WHEN 條件與其相符，則指派 ELSE 運算式中指定的預設值；如果未指定任何 ELSE 運算式，則指派 NULL 值。

請參閱 Case (Switch) 陳述式。

語法：

```
CASE
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

其中：

CASE

開始 CASE 陳述式。後面必須跟隨著一個或多個 WHEN 和 THEN 陳述式、選擇性的 ELSE 陳述式，以及 END 關鍵字。

WHEN

指定要滿足的條件。

THEN

滿足對應的 WHEN 運算式條件時要指派的值。

ELSE

指定沒有滿足任何 WHEN 條件時的值；如果省略，則取 ELSE NULL。

END

結束 CASE 陳述式。

範例

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or Worse'

END

與 CASE 陳述式的 Switch 格式不同，If 格式中的 WHEN 陳述式允許比較運算子，如果 WHEN 條件為

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

則合法。

分析中的階段作業變數

階段作業變數會為使用者保留預先定義的值，並會在使用者登入 Oracle CRM On Demand 時初始化。當階段作業變數初始化時，在階段作業的持續時間內都會維持不變。階段作業變數是使用者的私人值，每個階段作業變數的例項都可針對不同使用者，以不同的值初始化。您可以在下列區域 (標題檢視、敘述檢視、資料欄篩選、資料欄公式、儀表板提示等等) 中參考這些變數。

階段作業變數最常用來在您想要動態限制結果之報表其資料欄篩選條件中當做參考。限制是根據階段作業變數的值而定，如目前的會計年度與月份。

您可以透過語法 NQ_SESSION.{Variable Name} 來參考階段作業變數。若要在資料欄公式中使用，可透過語法 VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name) 參考該變數。

階段作業變數	描述
CURRENT_DT	目前日期與時間。
COMPANY_LANG	公司的預設語言。
COMPANY_TIMEZONE	公司的預設時區。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	公司的預設國家。
CONTEXT_ID	「工作簿」選取器中目前選取的自訂工作簿或使用者 ID

CURRENT_MONTH	使用者階段作業目前的會計月份。值範圍是從 1 到 12。
CURRENT_QTR	使用者階段作業目前的會計季度。值範圍是從 1 到 4。
CURRENT_YEAR	使用者階段作業目前的會計年度。是四位數字值，例如 2011。
DISPLAYNAME	目前使用者的名稱。
INC_SUBITEM	「工作簿」選取器中目前選取的「包含子項目」核取方塊的值。
LAST_QTR	上一季。
LAST_QTR_YEAR	上一季的年度。
LAST_YEAR	上一年度。
NEXT_QTR	下一季。
NEXT_QTR_YEAR	下一季的年度。
NEXT_YEAR	下一年度。
PREFERRED_CURRENCY	表示「分析」幣別提示中的所選幣別。
QAGO	日期 (完整日期且以會計行事曆定義代碼作為前置字元) 一季以前
QTR_BEFORE_LAST	兩季以前。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	兩季以前的年度。
REPLUSER	目前使用者的登入 ID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	伺服器時間戳記與公司預設時間戳記之間的位移 (以分鐘為單位)。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的階段作業期間不會更新。
USER_ALIAS	目前使用者的別名。
USER_BUSINESS_UNIT	目前使用者的業務單位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	使用者業務單位階層中的層級 1 業務單位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	使用者業務單位階層中的層級 2 業務單位

USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	使用者業務單位階層中的層級 3 業務單位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	使用者業務單位階層中的層級 4 業務單位
USER_COMPANY_CURCY	公司的預設幣別。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	使用者時間戳記與公司預設時間戳記之間的偏移 (單位是分鐘)。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的階段作業期間不會更新。
USER_COUNTRY	目前使用者的國家
USER_DEFAULT_CURCY	使用者的預設幣別。
USER_DEPARTMENT	目前使用者的部門
USER_DIVISION	目前使用者的事業群
USER_FISCAL_CALENDAR	目前使用者會計年度的第一個月。
USER_ID	目前使用者的唯一系統 ID
USER_LANG	使用者的預設語言。
USER_LAST_REFRESH_DT	歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。
USER_MANAGER_ALIAS	目前使用者的經理別名
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	歷史資料最近重新整理的結束時間標記 (以使用者時區而定)。
USER_REGION	目前使用者的地區
USER_REPORTS_TO	目前使用者的經理
USER_ROLE	目前使用者的角色
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	使用者時間戳記與伺服器時間戳記之間的位移 (以分鐘為單位)。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的階段作業期間不會更新。
USER_SUBREGION	目前使用者的子地區
USER_TIMESTAMP	根據使用者資料檔中定義之時區設定的使用者時間戳記。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的階段作業期間不會更新。

USER_TIMEZONE	如同使用者資料檔中所定義的時區說明。此變數的值會在您登入時設定。變數在您的階段作業期間不會更新。
YAGO	日期 (完整日期且以會計行事曆定義代碼作為前置字元) 一年前。
YEAR_MINUS_THREE	三年前。
YEAR_MINUS_TWO	兩年前。
YEAR_PLUS_TWO	現在算起兩年。

關於報表效能

擁有大量資料與使用者的公司會非常重視報表效能。當報告要求越多、越複雜時，報表效能就越重要。瞭解 Oracle CRM On Demand 如何有效地補償與處理快取和不同階段期間取得資料，有助於使用者製作效能最佳的報表。

本主題將說明內建的快取機制，此機制會啟用快速回應時間，以及在每晚重新整理時、使用呈報主題區域而非分析主題區域時，達到預期效能。如需報表效能的詳細資訊，請參閱效能最佳化 (請參閱 [最佳化效能](#) 頁數 933)。

關於快取

當使用分析主題區域來執行報表與查詢時，系統會快取查詢結果。查詢快取可讓 Oracle CRM On Demand 以更快速度處理後續的查詢要求，而不用返回資料庫。此資源縮減的功能可讓查詢與回應的階段速度更快。除了更快的查詢與回應階段，這項功能還可節省網路資源，並且縮減耗用大量資源的資料庫處理。而各項查詢不一定需要相同，以善用此查詢快取的功能。即使是之前採用篩選條件所執行的查詢，或是資料欄較少的相同查詢所共同組成的子集，也可以使用之前查詢所產生的快取。資料可見度與查詢快取有絕對的直接關聯。因為資料庫會在累加式重新整理期間進行更新，所以查詢快取會隨著後續執行的新查詢組合來進行清除與重新填入。

查詢快取只支援使用分析主題區域的報表與查詢。即時報表與查詢並未啟用查詢快取。然而，即時與歷程記錄報表都是使用 Web 伺服器快取。這種 Web 伺服器快取與 Oracle CRM On Demand 所支援的查詢快取並不相同。即時與歷程記錄報表適用的 Web 伺服器快取在建立或使用之後會存在至少 10 分鐘，接著會在 60 分鐘之後遭到清除。有些查詢可能會在 60 分鐘一到立刻遭到清除，這是根據當時行的要求數目而異。

分析 (歷程記錄) 報表與呈報 (即時) 報表的比較

使用分析 (歷程記錄) 主題區域執行的查詢速度比使用呈報 (即時) 主題區域執行的查詢來得快。分析主題區域會使用特別針對分析與呈報而設計並最佳化的特殊化資料倉儲。不過，即時主題區域會使用已最佳化的資料庫，以支援可高速讀取、寫入及更新少量記錄的作業活動。所以，若是使用即時主題區域，查詢將必須設法取得符合 Oracle CRM On Demand 作業更新時所需的資料庫資源，這會同時影響 Oracle CRM On Demand 與即時查詢的效能。由於必須支援最新資料的呈報作業，所以即時主題區域並未啟用查詢快取，以便更進一步減少因相同查詢而衍生的查詢與效能問題。

只有在必須取得最新資料時，或是當歷程記錄主題區域無法滿足呈報需求的情況下，才使用即時主題區域。

每晚重新整理期間的報表效能

即時報表查詢效能在每晚重新整理處理期間會受到一些影響，因為每晚重新整理處理也會讀取針對符合要求而擷取的資料，以便將其填入驅動歷程記錄主題區域的資料倉儲。然而歷程記錄報表查詢的效能在每晚重新整理處理期間完全不會受到影響，因為每晚重新整理會在一開始就製作資料倉儲的快照，而且會將使用者導向到該複製版本。一旦完成每晚重新整理之後，使用者將自動重新導向到已經重新整理過的資料倉儲。使用者可以清楚看到這個過程。

最佳化效能

每次存取報表或進行分析時，會從資料庫中擷取您的資料，資料經過報表伺服器處理後，最後顯示在頁面上。分析愈複雜，查詢資料庫來擷取並呈現資料所需的時間也愈長，因此本主題將提供一些準則，來協助您建立可盡快顯示的報表。

開始之前。請執行下列作業：

- 檢閱 Oracle CRM On Demand 中可用的預建報表。這些報表可處理大多數的報表需求。
- 參加訓練課程。
- 收集報表需要，並讓關係人核准這些需求。
- 請檢查瀏覽器設定，確定瀏覽器用戶端有正確的效能設定。
- 瞭解報表效能。如需詳細資訊，請參閱[關於報表效能 \(頁數 932\)](#)。

關於主題區域

您可以根據報表與業務需求，使用兩種主題區域。

每當要建立報表時，應使用「分析」主題區域，這些主題區域是使用特別建構的資料倉儲建立而成，該資料倉儲已經過微調，在查詢時能有更好的查詢效能。「分析」主題區域所使用的資料倉儲每一天都會重新整理，使用這些主題區域所建立的報表其結果顯示速度比以「報表」主題區域建立的報表快，即使是大型與複雜的查詢亦是如此。

「報表」主題區域是使用相同的資料庫建立的，應用程式中所有其他的使用者交易也會在這個資料庫中發生，因此應用程式會根據為報表擷取資料的時間來競爭相同的資源。

使用「報表」主題區域的準則

如果您使用的是「報表」主題區域，請遵循以下的準則：

- 若有可能，請使用「地址 (延伸)」資料夾中的欄位。
- 若有可能，盡量不要使用下列項目：
 - 自訂選擇清單欄位。
 - 任何「使用者所有」資料夾的欄位，而是使用「負責人」欄位。
 - 「客戶」資料夾內「主要聯絡人」資料夾的欄位。
 - 「日期」或「日期/時間」欄位的 CAST 功能。
 - 「上階客戶」、「上次修改者」、「建立者」與「經理」欄位。
 - 日期類型資料夾的欄位，例如「建立日期」與「結案日期」資料夾。

雖然使用這些資料夾能夠很方便地將日期屬性群組為週、月、季或年，但也會讓查詢變得更複雜，甚至影響到報表的效能。如果日期資料夾的欄位出現效能問題，請嘗試使用主要記錄類型資料夾的「日期」或「日期/時間」欄位。例如開啟「商機」主題區域，然後選取「商機」資料夾的「結案日期」欄位，而非「結案日期」資料夾的欄位。

改善效能準則

請遵循下列準則改善效能：

以累加的方式建立報表

請執行下列作業：

- 從建立小報表開始，然後一邊建立一邊測試。一開始先有一些欄位，測試過這些欄位後，再新增更多的資料欄。
- 測試篩選器以決定最佳的使用順序。
不同的順序會使效能提升或降低，但只有在反覆試驗嘗試錯誤後，才能幫助您決定順序。

盡量不使用跨欄位或資料欄的記錄類型

請遵循下列準則：

- **資料欄。**當您選取一種以上記錄類型的資料欄來分析時，會增加資料查詢的複雜度。這樣的複雜度會影響顯示結果的速度。因此，在報表中包含跨記錄類型的欄位時，請注意這一點。
- **資料欄選取器。**請將所有資料欄選取器保持為相同的記錄類型。盡量不要使用跨其他記錄類型的資料欄選取器。
- **提示。**嘗試讓所有的提示參考同一個記錄類型資料夾之內的欄位。

使用索引欄位

請執行下列作業：

- 使用索引欄位篩選即時報表的資料。
索引欄位已最佳化，讓報表結果可更快速顯示。
- 請在設定資料之前先進行規劃，確保索引欄位中儲存的是正確的資料。
依照此作法建立的報表會使用索引欄位，並將索引欄位加入到最佳的位置。Oracle CRM On Demand 也有索引自訂欄位，但數目有限。欄位的數目會視欄位類型與記錄類型而異。

限制組織階層為五個層級

使用者在組織階層的位置愈高，傳回的資料愈多，報表執行的速度也愈慢，因此請將階層數上限限制為五個層級。

使用篩選

使用篩選器可限制當您存取分析時傳回的資料數量，可加快執行報表的速度。

- 將套用篩選器作為建立報表的第一個步驟，如果您的公司有很多的資料，請您先套用篩選器，再執行報表的第一次預覽。
- 優先篩選您的驅動記錄類型。例如，使用「活動」主題區域時，請篩選「活動」。
- 先選擇限制最多的篩選器，在試驗之後，再視需要減少限制。

但在新增篩選器時，請先思考下列的準則：

- 如果篩選器參考的資料欄含有基礎 CASE 公式，則此篩選器對於報表效能可能會有不利的影響，這取決於公式與所需的相關處理。當篩選的欄位含有 CASE 陳述式或其他公式時，請不斷試驗以決定此篩選對於報表效能有何影響。
- 在使用 CASE 公式之前，請先問問自己以下的問題：
 - 是否能在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程功能執行此分類？
 - 此分類代碼是否出現在其他報表中？如果有，請考慮建立新的資料欄，並建立工作流程來填入資料欄。
- 與篩選自訂「日期與時間」欄位的相似報表相比，篩選自訂「日期」欄位的報表執行速度較快，這是因為所有的「日期與時間」欄位均涉及轉換時區，這會影響報表效能。因此若有可能，請篩選自訂「日期」欄位，而非自訂「日期與時間」欄位。
- 避免在不同的記錄類型或資料欄中使用 OR 子句 (例如 SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical')。請改用如下：
 - 移除 OR 子句，並以樞紐分析表執行進一步分類。
 - 將報表分成數個小報表，然後使用合併分析來合併結果。

依照準則定義提示

您可以在分析編輯器中，定義報表的提示。這些提示可讓存取完成報表的使用者進行選擇，以限制報表的資料。當執行使用提示的報表時，提示處理時間與報表處理時間會影響到使用感受。

如果您在報表中新增提示，請執行下列作業：

- 將報表所使用的提示數目降到最少。
- 避免為「圖像」提示使用高解析度的圖像。建議您不要在報表上使用每英吋點數 (dpi) 超過 100 的圖像。為達成最佳效能，請使用 50 dpi 以下的圖像。
- 定義提示時，請在「使用者可檢視的值」功能表中選取「無」或「所有值」，以獲得最佳效能。請避免使用「篩選有限的值」選項，此選項會限制報表顯示的提示選項，而限制則依據報表上套用的其他篩選器與提示。如果報表中有大量的資料，則此選項會讓報表效能變慢。

如果您決定選取「無」、「所有值」或「篩選有限的值」選項，則建議您在所要的報表效能，與以最佳的方式對使用者顯示可選取的值之間取得平衡。

提供詳細報表的向下探鑽連結

請執行下列作業，而不要建立會顯示一長串資料表格與圖形的報表：

- 設計初始報表來顯示摘要資訊或趨勢，並讓使用者向下探鑽至詳細資料。
- 以第一個報表的資料為目標來建立更詳細的報表，然後提供摘要報表的向下探鑽連結。

下列程序說明如何將報表連結到表格。

連結報表與表格

- 1 按一下「格式化資料欄」圖示，開啟「資料欄屬性」對話方塊。
- 2 按一下「資料欄格式」頁標。
- 3 在「值互動類型」下拉式清單中，選擇「瀏覽」。
- 4 在「瀏覽至其他分析」欄位中，瀏覽到您想要向下探鑽的詳細報表，再按一下「確定」。

限制設定作業數目

進階功能可讓您結合查詢。接著您可以執行設定作業，例如聯集、交集與報表上的其他結合動作，來建立最終報表。所結合的查詢結果數目愈多，執行最終報表所需的處理時間也愈長。為獲得最快的處理速度，請將設定作業數目限制為不超過三個。

釐清 HTML 程式碼與敘述

當使用的 HTML 與 SQL 有關時，請執行下列作業：

- 確定 HTML 是清楚且精確的，不包含任何不必要的標記或多餘的資訊。
 - 確定敘述是清楚且精確的，不包含不必要的指示。
- 精確的敘述可讓指定的格式更有效率，並減少效能問題。

移除樞紐分析表的資料欄

樞紐分析表可讓您以多個檢視顯示報表，而不用寫多個報表，但樞紐分析表也可能影響效能。請盡可能移除報表條件中樞紐分析表本身不使用的資料欄(在「步驟 1 - 定義條件」中)。

使用圖形樞紐結果

請儘可能為每個需要圖形的樞紐分析表使用「圖形樞紐結果」，而非另外建立圖形檢視。分析中的多個圖形會需要更多的處理，因為 Oracle CRM On Demand 必須個別建立圖形，而非使用樞紐分析表同時建立。

確定報表可調整

報表在匯入所有的生產資料之前可能會順利執行，但在匯入所有的生產資料後，增加的資料量會對報表效能造成不利的影響。如果您正在實作 Oracle CRM On Demand，在匯入所有的生產資料後，請用一點時間重新測試並微調報表。

在篩選中使用最佳化代碼與 UTC 欄位

許多呈報主題區域均在其維度中包含經過最佳化的特殊欄位，以在用於篩選時可縮短查詢時間。最佳化欄位是以代碼或 UTC 字樣為結尾。例如，「客戶」維度擁有「客戶類型」欄位。此外還有「客戶類型代碼」欄位，也就是「客戶類型」欄位的最佳化版本。最佳化與非最佳化欄位都會在報表中產生相同結果，但在篩選中使用最佳化欄位的查詢速度較快。此方式比使用非最佳化欄位更為快捷。在篩選條件中使用此類欄位可減少額外的表格連結，並避免需根據您公司的時區進行時間標記轉換。

備註：最佳化欄位可支援所有支援語言的轉譯，但是不支援重新命名記錄類型。

若要改善在最佳化選擇清單欄位上使用篩選條件的分析績效，請在篩選條件中使用「最佳化選擇清單欄位(代碼)」值，而不是來自「最佳化自訂欄位」資料夾且取決於公司語言的值。

儀表板

儀表板可顯示已儲存的分析，以及影像、文字及網站與文件的連結。儀表板是由一或多個頁面與子頁面所組成，而這些頁面會顯示成橫跨儀表板頂端的頁標。儀表板有時又稱為互動式儀表板。

每個使用者在 **Oracle CRM On Demand** 中有個名為「我的儀表板」的個人儀表板可供使用。「我的儀表板」起初不具備任何內容。如果您的使用者角色具有「存取 V3 分析」權限，則可執行下列作業：

- 存取您的個人儀表板並為其新增內容，即便您的使用者角色不允許建立或編輯其他儀表板。如需詳細資訊，請參閱[使用我的儀表板 \(頁數 942\)](#)。
- 檢視任何您擁有存取權限的自訂儀表板。如需詳細資訊，請參閱[檢視儀表板 \(頁數 938\)](#)。

系統也會提供一些預建儀表板，如果您的使用者角色具有下列權限則可加以檢視：

- 存取分析儀表板 - 檢視預建儀表板
- 存取分析報表 - 檢視預建分析
- 存取 V3 分析

如果您的使用者角色具有「管理儀表板」權限與「存取 V3 分析」權限，則可使用儀表板建構器來建立儀表板，並將其儲存至您擁有存取權限的任何「分析」資料夾。

備註：您無法變更預建儀表板。

如需有關使用儀表板的逐步指示，請參閱下列主題：

- [檢視儀表板 \(頁數 938\)](#)
- [在執行階段自訂儀表板頁面 \(頁數 939\)](#)
- [建立儀表板 \(頁數 940\)](#)
- [編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)
- [使用我的儀表板 \(頁數 942\)](#)
- [建立儀表板提示 \(頁數 942\)](#)
- [將提示新增至儀表板 \(頁數 943\)](#)
- [控制儀表板頁面的外觀 \(頁數 944\)](#)
- [讓內容有條件地顯示在儀表板頁面上 \(頁數 945\)](#)
- [將文字連結與影像連結新增至儀表板頁面 \(頁數 946\)](#)
- [將分析資料夾的檢視新增至儀表板頁面 \(頁數 947\)](#)
- [控制使用者在儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式 \(頁數 948\)](#)
- [編輯儀表板提示與分析的屬性 \(頁數 948\)](#)
- [將格式套用至儀表板 \(頁數 949\)](#)
- [變更儀表板的列印與匯出選項 \(頁數 950\)](#)
- [變更儀表板屬性 \(頁數 951\)](#)
- [重新命名儀表板 \(頁數 951\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [編輯或檢視儀表板時的考量 \(頁數 938\)](#)
- [管理分析中的儀表板可見度 \(頁數 952\)](#)
- [預建儀表板 - 客戶儀表板 \(頁數 952\)](#)
- [預建儀表板 - 概觀儀表板 \(頁數 953\)](#)
- [預建儀表板 - 業務進程儀表板 \(頁數 953\)](#)
- [預建儀表板 - 銷售成效儀表板 \(頁數 953\)](#)

- [預建儀表板 - 行銷成效儀表板 \(頁數 954\)](#)
- [預建儀表板 - 服務儀表板 \(頁數 954\)](#)

編輯或檢視儀表板時的考量

編輯儀表板時，請注意下列考量：

- 建立或編輯儀表板時，您可將具有其存取權限的任何分析新增至儀表板。
您的使用者角色與權限將決定可以存取哪些「分析」資料夾，以及是否能夠存取預建分析。如需有關儲存分析所在資料夾之可見度的詳細資訊，請參閱[設定使用者對共用分析資料夾的可見度 \(頁數 687\)](#)。
- 下列是從目錄新增分析至儀表板時的一些最佳作法提示：
 - 將較為複雜的分析移至第一頁以外的頁面。
 - 在相同頁面上組織具有類似重點的分析。
 - 新增至每個頁面的分析不要超過 4 個。
- 若對儀表板上的分析沒有存取權限，則在編輯儀表板時，分析名稱的旁邊會顯示驚嘆號 (!)。
- 新增分析至儀表板後若從目錄加以刪除，則在編輯儀表板時，分析名稱的旁邊會顯示驚嘆號 (!)。

檢視儀表板時，請注意下列考量：

- 若對儀表板中所包含的分析沒有存取權限，則在檢視儀表板時，並不會顯示該分析。
- 新增分析至儀表板後若從目錄加以刪除，則在檢視儀表板時，並不會顯示該分析。

檢視儀表板

如果您的使用者角色具有「存取 V3 分析」權限，則可透過「分析」頁面來檢視儀表板。在「分析」頁面中，您可以藉由在目錄中瀏覽儀表板來加以開啟，如下列程序所述。視所要檢視之儀表板的儲存位置，以及角色所啟用的權限而定，您或許還能從「分析」頁面的「儀表板」下拉式清單直接檢視儀表板。「儀表板」下拉式清單中最多可含 300 個儀表板，包含儲存在下列位置的儀表板：

- /共用資料夾/公司範圍內的共用資料夾
- /共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾，如果您的使用者角色具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限
- /共用資料夾/預建報表分析，如果您的使用者角色具有「存取分析儀表板 - 檢視預建儀表板」權限與「存取分析報表 - 檢視預建分析」權限

下列程序說明如何從「分析」頁面中的「目錄」連結來檢視儀表板。

備註：如需有關檢視儀表板時適用限制的資訊，請參閱[編輯或檢視儀表板時的考量 \(頁數 938\)](#)。

開始之前：

- 若要檢視「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。
- 若要檢視預建儀表板，您的使用者角色必須具有下列權限：
 - 存取分析儀表板 - 檢視預建儀表板
 - 存取分析報表 - 檢視預建分析

檢視儀表板

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁中，按一下「目錄」。
- 3 瀏覽至您要檢視的儀表板。

備註：您也可以檢視個別儀表板頁面與子頁面。

- 4 按一下工具列中的「開啟」圖示。

儀表板便會開啟並顯示第一個儀表板頁面。如果尚未新增任何內容，則會顯示儀表板頁面空白的通知訊息。

5 在儀表板中，您可以視需要執行下列任何任務：

- 藉由按一下儀表板頂端的不同頁標，瀏覽儀表板中的頁面與子頁面。
- 重新整理頁面或子頁面。

執行此任務以確保重新整理作業會略過 Oracle BI Presentation Services 快取中所儲存並發送至 Oracle BI Server 進行處理的資訊。

當您選取特定儀表板或分析時，Presentation Services 會檢查其快取，判斷最近是否曾被要求相同的結果。若是，Presentation Services 會傳回最近的結果，藉此避開 BI Server 與後端資料庫非必要的處理。若不是，分析則會發送至 BI Server 進行處理。您無法強制讓分析通過 BI Server 的快取。

- 將頁面或子頁面新增至簡報書。
- 自訂儀表板頁面與子頁面，然後儲存自訂內容。如需詳細資訊，請參閱[在執行階段自訂儀表板頁面 \(頁數 939\)](#)。
- 如果您的使用者角色具有「管理儀表板」權限，則編輯儀表板。

依據為儀表板指定的列印和匯出選項而定，您或許也能夠執行下列任務：

- 將儀表板、頁面或子頁面匯出至 Excel。
- 列印頁面或子頁面。

相關主題

如需其他資訊，請參閱下列主題：

- [使用我的儀表板 \(頁數 942\)](#)

在執行階段自訂儀表板頁面

視已為分析所啟用的選項而定，您或許可以深入探鑽分析中的資料、套用篩選器與提示、排序資料欄、建立群組與計算項目，以及展開與收合區段。

備註：當您在分析的特定檢視內按一下右鍵時所開啟的功能表中，可能列有部分此類動作供您使用。如需有關可為分析啟用的滑鼠右鍵互動的資訊，請參閱[指定使用者的滑鼠右鍵互動 \(頁數 890\)](#)。

對儀表板提示進行變更後，或在執行階段使用滑鼠右鍵互動來變更儀表板頁面上的分析後，您可以將變更儲存為具名自訂。日後若是存取該儀表板頁面，便可將已儲存的自訂套用至頁面，如此就無需再次指定所有偏好設定。此外，當您為儀表板頁面儲存自訂時，可選擇以此項自訂作為頁面的預設版本。在此情況下，日後每當檢視儀表板頁面時，即會自動套用該自訂。

下列程序說明如何為儀表板頁面儲存自訂。

若要為儀表板頁面儲存自訂，請執行下列操作：

- 1 在執行階段，於儀表板頁面中，按一下「頁面選項」圖示。
- 2 選取「儲存目前自訂」。
- 3 在「儲存目前自訂」對話方塊中：
 - a 輸入自訂的名稱。
 - b 選擇性地，勾選代表以此自訂作為此頁面預設內容之選項的核取方塊。
 - c 按一下「確定」。

下列程序說明如何將已儲存的自訂套用至儀表板頁面。

若要將已儲存的自訂套用至儀表板頁面，請執行下列操作：

- 1 在儀表板頁面中，按一下「頁面選項」圖示。
- 2 選取「套用已儲存的自訂」，然後選取要套用的自訂。

下列程序說明如何清除儀表板頁面的自訂。清除自訂後，即會顯示原始版本的頁面。

若要清除儀表板頁面的自訂，請執行下列操作：

- 1 在儀表板頁面中，按一下「頁面選項」圖示。
- 2 選取「清除我的自訂」。

建立儀表板

下列程序說明如何建立儀表板。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限與「管理儀表板」權限。

建立儀表板

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁的「建立」區段中，按一下「儀表板」。
- 3 在「新建儀表板」對話方塊中，輸入儀表板的名稱與描述。

備註：儀表板名稱中可使用的字元數上限為 512。

- 4 選取要儲存儀表板的位置。

如果將儀表板存入直接位在「/共用資料夾/公司範圍內的共用資料夾」下的「儀表板」子資料夾，或存入直接位在「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下的「儀表板」子資料夾，該儀表板即可包含在「分析」頁面的「儀表板」下拉式清單中，其中最多可列示 300 個儀表板。如果您將儀表板存入任何其他層次的「儀表板」子資料夾 (如「/共用資料夾/銷售/儀表板」)，或存入任何其他子資料夾，該儀表板則無法包含在「儀表板」下拉式清單中。若要將儀表板儲存至「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下，您的使用者角色必須具有「存取已移轉的公司內的共用資料夾」權限。

- 5 指定您要現在或稍後將內容新增至新的儀表板中。
- 6 按一下「確定」。
- 7 如果您已指定要於下列時間點新增內容：
 - a **現在：**包含一個空白頁面的新儀表板會顯示在儀表板建構器中以供編輯。
 - b **稍後：**會建立空的儀表板 (但不會顯示出來)，您可於稍後在其中新增內容。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)

編輯儀表板

當您編輯儀表板時，可以新增或刪除儀表板頁面與子頁面、新增內容至這些頁面，以及編輯屬性與設定 (如列印選項)。

您可以將下列類型的內容新增至儀表板頁面：

- 已存入目錄內您具有存取權限之資料夾中的內容，例如來自其他儀表板的分析與頁面。
- 儀表板物件
下表說明儀表板物件。

期限	定義
資料欄	資料欄可用於對齊儀表板上的內容。您可以在儀表板頁面上建立任意數目的資料欄。初次將儀表板物件或項目從目錄拖曳至新的儀表板時，系統會自動建立一個資料欄。儀表板所使用的資料欄與分析所使用的資料欄無關。
區段	區段可用於組織資料欄中的內容。您從選取窗格拖放至頁面版面配置的任何內容，將會放入資料欄的區段中。
動作連結	此物件可用於在儀表板中內嵌動作連結。動作連結是在您按一下時會執行相關動作的連結。
動作連結功能表	此物件可用於在儀表板中內嵌動作連結的群組。使用者可從一組動作連結中選取要執行的適當動作。
連結或影像	此物件可用於將連結新增至外部頁面或分析中。
內嵌內容	此物件可用於在儀表板中內嵌來自指定 URL 的內容。
文字	此物件可用於在儀表板中內嵌文字，例如提供提示與指示。
資料夾	此物件可用於在儀表板中內嵌「分析」資料夾的檢視，讓使用者可從儀表板瀏覽至目錄中的其他分析。

下列程序說明如何編輯儀表板。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要編輯儀表板，請執行下列操作：

- 1 按一下「分析」頁標。
 - 2 在首頁中，按一下「目錄」。
 - 3 瀏覽至您要編輯的儀表板。
- 備註：**您也可以編輯個別儀表板頁面。
- 4 按一下工具列中的「編輯」圖示。
 - 5 在儀表板建構器中，視需要執行下列一或多項任務：
 - 新增儀表板頁面或子頁面：
 - 按一下「新增儀表板頁面」圖示，然後選取所要的選項。

- 新增內容至儀表板頁面：

- 將儀表板物件與項目從目錄拖放至儀表板頁面版面配置中。

如需有關編輯儀表板時適用考量的資訊，請參閱[編輯或檢視儀表板時的考量 \(頁數 938\)](#)。

- 刪除儀表板頁面：
 - 按一下頁面的頁標，然後按一下「刪除目前頁面」圖示。
- 使用「工具」圖示下可用的選項，來執行下列作業：

- 設定儀表板與儀表板頁面屬性。
- 指定列印與匯出儀表板頁面的設定。
- 指定 (在「報表連結」對話方塊中) 哪些連結會在儀表板頁面中隨分析顯示 (已指定自訂設定的分析除外)。
- 指定執行階段是否在儀表板頁面上包含或排除提示的「套用」與「重設」按鈕。除非將儀表板屬性中的「提示套用按鈕」與「提示重設按鈕」欄位設為「使用頁面設定」，否則此設定會套用至儀表板頁面，並覆寫提示定義與儀表板屬性的「套用」與「重設」按鈕設定。
- 將頁面公布至任何您擁有存取權限之儀表板位置中的另一儀表板。此功能可讓您與他人共用頁面，即便頁面是「我的資料夾」下所儲存儀表板的一部分。
- 設定進階頁面屬性，以便您為儀表板頁面或儀表板設定瀏覽參數。

備註：可讓使用者為頁面建立個人已儲存自訂的選項一律會預先選取，且無法取消選取。

- 6 若要編輯物件的屬性，請按一下物件的「屬性」圖示。
如需詳細資訊，請參閱[編輯儀表板提示與分析的屬性 \(頁數 948\)](#)。
- 7 若要刪除儀表板頁面中的物件，請按一下物件的「刪除」圖示。

備註：刪除儀表板中的物件時，僅會從目前儀表板頁面中移除該物件。如果物件已存入目錄，系統並不會從目錄中加以刪除。

- 8 在您完成變更後，請儲存儀表板。

提示：在儀表板建構器中，您可以隨時按一下「預覽」，來預覽儀表板頁面。

- 9 若要結束儀表板建構器並開啟「儀表板」，請按一下「執行」。

使用我的儀表板

每個使用者在 Oracle CRM On Demand 中有個名為「我的儀表板」的個人儀表板可供使用。「我的儀表板」起初不具備任何內容。如果您的使用者角色具有「存取 V3 分析」權限，則即便使用者角色不允許建立或編輯其他儀表板，您仍可存取個人儀表板並為其新增內容。您也可以將頁面與子頁面新增至「我的儀表板」。

下列程序說明如何存取您的個人儀表板。

若要開啟我的儀表板，請執行下列操作：

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在「儀表板」下拉式清單中，選取「我的儀表板」。

下列程序說明如何新增內容至您的個人儀表板。

若要新增內容至我的儀表板，請執行下列操作：

- 1 開啟「我的儀表板」。
- 2 按一下「頁面選項」圖示，然後從下拉式選項清單中選取「編輯儀表板」。
- 3 在儀表板建構器中，將所要的內容新增至儀表板。
如需有關編輯儀表板的詳細資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 4 在您完成變更後，請儲存儀表板。

建立儀表板提示

儀表板提示可讓一般使用者在執行階段為儀表板中部分或所有的分析，指定資料值給篩選器。視提示的設定方式而定，篩選器可以決定儀表板中所含各類分析的內容，或特定儀表板頁面上所有分析的內容。

於儀表板層次建立的提示稱為儀表板提示，因為該提示是於特定儀表板外建立，並儲存在目錄中作為物件，若儀表板或儀表板頁面包含提示中指定的資料欄，之後便可新增至任何儀表板或儀表板頁面。儀表板提示可以是資料欄提示、變數提示、影像提示或幣別提示。儀表板提示可重複使用，因為您可以建立一個提示並多次使用。當提示物件有所更新或進行儲存時，這些更新會立即顯示於使用該提示的所有儀表板中。

建立儀表板提示時適用下列考量：

- 提示中包含的資料欄數可能會影響效能。一般而言，您應儘可能地限制資料欄數。
- 在大多數情況下，儀表板提示可包含儀表板的分析中所未包含的資料欄。提示中未包含在分析內的任何資料欄並不會篩選該分析。

不過，如果儀表板提示使用的資料欄提示並未設定簡報變數，則儀表板提示中的所有資料欄都必須包含在您要儀表板提示篩選之內嵌分析中。此外，還必須為分析中的每個相關資料欄，指定將運算子設為「已提示」的篩選器。儀表板提示中的資料欄無需顯現在「選取的資料欄」窗格中。

建立儀表板提示

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁的「建立」區段中，按一下「儀表板提示」。
- 3 從「選取主題區域」功能表中，選取您要為其建立提示的主題區域。
- 4 在「定義」窗格中，按一下「新建」圖示，然後選取您要的提示類型。
- 5 完成提示的詳細資料，然後加以儲存。

如需有關您為提示所定義詳細資料的資訊，請參閱下列主題：

- [在分析中新增資料欄提示 \(頁數 895\)](#)
- [在分析中新增幣別提示 \(頁數 896\)](#)
- [在分析中新增影像提示 \(頁數 896\)](#)
- [在分析中新增變數提示 \(頁數 897\)](#)

將提示新增至儀表板

您可以將提示新增至儀表板或儀表板中的個別頁面，讓使用者可提示不同的值而無須重新執行儀表板。使用者在提示中選取的值，會決定儀表板或儀表板頁面中所有分析的內容。

您也可以新增向執行儀表板之使用者隱藏的提示。當使用者執行內含隱藏提示的儀表板時，系統會自動依您在提示中指定的預設值來篩選儀表板或儀表板頁面中的分析，而且使用者無法另選他值。隱藏提示可以在儀表板層次與儀表板頁面層次進行新增。

備註：您要在儀表板中新增的儀表板提示必須存在於目錄中，且必須已存入您有存取權限的資料夾。如需有關建立儀表板提示的資訊，請參閱[建立儀表板提示 \(頁數 942\)](#)。此外，如果想要對使用者隱藏提示，則必須為提示定義預設值。

下列程序說明如何新增可見提示至儀表板。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要將提示至儀表板或儀表板頁面，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 在儀表板建構器的「目錄」窗格中，找到儀表板提示，然後將其拖放至儀表板頁面中的區段內。

- 3 若要指定提示是套用至整個儀表板抑或僅套用至此頁面，請按一下儀表板提示物件的「屬性」圖示，然後選取「儀表板」或「頁面」。
- 4 儲存儀表板。

下列程序說明如何新增會套用至儀表板中所有分析的隱藏提示。

若要新增隱藏的提示至儀表板，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
- 2 在儀表板建構器中，按一下「工具」圖示，然後選取「儀表板屬性」。
- 3 在「儀表板屬性」對話方塊中，按一下「篩選器與變數」項目的編輯圖示。
- 4 按一下綠色加號 (+) 圖示，然後從目錄中選取儀表板提示。
- 5 按一下「確定」。

下列程序說明如何新增隱藏的提示來套用至單一儀表板頁面中的分析。

若要新增隱藏的提示至儀表板頁面，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
- 2 按一下「工具」圖示，然後選取「儀表板屬性」。
- 3 在「儀表板屬性」對話方塊的「儀表板頁面」區段中，按一下要新增提示的頁面，然後按一下「選取提示以擷取預設篩選器與變數」圖示。
- 4 按一下綠色加號 (+) 圖示，然後從目錄中選取儀表板提示。
- 5 按一下「確定」。

控制儀表板頁面的外觀

本主題說明如何控制儀表板頁面的外觀。

資料欄是用來對齊儀表板上的內容。內容就存放在資料欄的各個區段中。您可以新增或移除資料欄，以及設定寬度（畫素數或佔儀表板頁面的百分比）。

當儀表板頁面上有多個資料欄時，您可以分隔資料欄，將它們排列在頁面上例如，如果有兩個並排的資料欄，分隔最右邊的資料欄會導致該資料欄移到第一資料欄底下，原先並排在頁面上的兩資料欄都會變成橫跨整頁。如果有三個並排的資料欄，分隔中間的資料欄會導致外側兩資料欄移到第一資料欄底下，第一資料欄會橫跨前兩資料欄原先佔用的寬度。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

設定資料欄的寬度

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 在儀表板建構器中，按一下資料欄的「屬性」圖示，然後選取「資料欄屬性」。
- 3 在「資料欄屬性」對話方塊中，展開「其他格式選項」連結。
- 4 在「其他格式選項」區段中：
 - 如果您要以在「儀表板屬性」對話方塊的「頁面大小」設定中選取的選項來決定資料欄大小，則選取「最適合」。

- 如果您要指定資料欄寬度的大小或最小寬度，則選取「特定大小」或「最小大小」，然後指定特定或最小大小的詳細資料，如下所示：
 - 若要以畫素為單位指定寬度，請輸入畫素數，例如 200。
 - 若要以儀表板頁面的百分比指定寬度，請使用百分比 (%) 符號，例如 20%。

5 按一下「確定」。

若要新增資料欄分隔符號，請執行下列操作：

- 按一下資料欄的「屬性」圖示、選取「分隔符號」，然後選擇適當的分隔符號類型：
 - **沒有分隔符號**。選取此選項，可將資料欄放在上方資料欄的旁邊。
 - **資料欄分隔符號**。選取此選項，可將資料欄放在目前位於左側 (或旁邊) 的資料欄下方。
 - **分頁符號與資料欄分隔符號**。選取此選項，可在列印與 PDF 版本中將資料欄放在另一個頁面。如果您並未選取「資料欄分隔符號」選項，此選項也會將資料欄放在旁邊的資料欄下方。

備註：只有當頁面有多個資料欄，才能使用「分隔符號」選項，並只適用於第一欄以後的資料欄。

您可以強制讓頁面上的第一欄一律顯示在頁面頂端，即使當使用者向下捲動頁面時也一樣。

若要讓第一欄一律顯示在頁面頂端，請執行下列操作：

- 按一下第一欄的「屬性」圖示，然後選取「凍結」。

將區段新增至資料欄

區段的用途是在資料欄內存放儀表板的內容。區段預設為垂直對齊。您可以視需要將任意數目的區段拖曳到資料欄內。

如果您未在資料欄內新增存放內容的區段就將內容拖放到資料欄內，就會自動建立區段。

如果將區段從一個資料欄拖曳到另一資料欄，該區段中的任何內容也都會包含在內。

將區段新增至資料欄

- 在選取窗格中，將「區段」物件從「儀表板物件」區域拖放到資料欄內。
當您移到資料欄中適合放下區段的位置時，該資料欄會反白顯示。

排列區段內的內容

當您將物件拖曳至已包含單一物件的區段時，可以選擇在區段內水平或垂直投放物件。這樣會設定區段的版面配置。不過，您可以稍後再變更區段的版面配置，如此處所述。

若要水平排列區段中的內容，請執行下列操作：

- 按一下區段的「水平版面配置」圖示。

若要垂直排列區段中的內容，請執行下列操作：

- 按一下區段的「垂直版面配置」圖示。

您也可以將格式套用至儀表板，如需詳細資訊，請參閱[將格式套用至儀表板 \(頁數 949\)](#)。

讓內容有條件地顯示在儀表板頁面上

您可以根據分析所傳回的布林值，有條件地顯示儀表板的整個區段及其內容。同樣地，您可以讓動作連結有條件地顯示。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要讓區段有條件地顯示在儀表板頁面上，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 按一下區段的「屬性」圖示，然後選取「條件」。
- 3 在「區段條件」對話方塊中，建立新的條件或從目錄中選取儲存的條件。
- 4 按一下「確定」。

若要讓動作連結有條件地顯示在儀表板頁面上，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
- 2 如果尚未將動作連結新增至版面配置，請予以新增。
- 3 按一下該動作連結物件的「屬性」圖示。
- 4 在「動作連結屬性」屬性對話方塊中：
 - a 選取「條件式」圓形按鈕。
 - b 在「條件」欄位中，建立新的條件或從目錄中選取儲存的條件。
 - c 按一下「確定」。

提示：如果您為區段或動作連結建立新的條件，按一下「條件」欄位旁邊的「更多」圖示，即可將該條件儲存至目錄。

將文字連結與影像連結新增至儀表板頁面

您可以將文字連結和圖像連結加入至儀表板，並且指定當使用者按一下連結時要進行的動作。例如，您可以將使用者導向其他網站或儀表板、開啟文件、啟動應用程式或執行瀏覽器所支援的任何其他動作。此外，您也可以只加入不含任何連結的圖像或文字。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要將文字連結或影像連結新增至儀表板頁面，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 在儀表板建構器中，將「儀表板物件」窗格中的「連結」或「影像」物件拖放至儀表板頁面中的區段。
- 3 按一下該物件的「屬性」圖示。
「連結屬性」或「圖像屬性」對話方塊隨即顯示。
- 4 指定您的選項：
 - 針對文字連結，請在「標題」欄位中輸入文字。
 - 對於影像連結，按一下「選取影像」；然後在「選取影像」對話方塊中，選取影像或在 URL 欄位中輸入影像的位置與名稱，然後按一下「確定」。
您可以將位置指定為 URL。

如果您要指定影像的標題，請在「標題」欄位中輸入影像的標題，然後使用「位置」下拉式清單來選擇標題相對於影像的顯示位置。

5 指定當使用者按一下文字或圖像時要進行的動作：

- 若要指定當使用者按一下連結或影像時顯示分析或儀表板，請選取「分析」或「儀表板」圓形按鈕，然後按一下「瀏覽」按鈕來選取分析或儀表板。
- 若要指定進行其他動作 (例如開啟網站、文件或程式)，請將目的地指定為 **URL**，然後在「目的地」選項後面的欄位中輸入完整路徑。在「目標」區域中，選擇此目的地要顯示在使用者的現有瀏覽器視窗或新的視窗中。

連結會定義成您瀏覽器可解譯的任何 **URL** (統一資源定址器)。URL 可以指向網站、文件、圖像、FTP 站台、新聞群組等等。根據您的瀏覽器，下面是有效 URL 的範例：

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

如需有關您可以連結之內部或外部內容種類的詳細資訊，請參閱下表。

提示：當您選擇此目的地要顯示在使用者的現有瀏覽器視窗或新的視窗時，請注意下列資訊。對於傳送郵件和執行程式以外的每個動作，您都可以控制連結的顯示方式。當您想要讓此動作在儀表板的顯示窗格內執行時，請選擇目前的視窗。雖然儀表板會維持有效狀態，不過它會在背景執行。當您想要讓此動作在新的瀏覽器視窗中執行時，請選擇新的視窗。

備註：若要只加入不含任何連結的文字或圖像，請將「目的地」選項後面的欄位保持空白。

6 按一下「確定」。

7 儲存儀表板。

下表顯示使用儀表板建構器來加入文字連結或影像的連結選項。

連結選項	註解
網站或文件	您必須找出網站或文件的 URL 或位址。您可以從瀏覽器的網址或位置文字方塊複製目的地位址，然後貼上這個位址。
傳送電子郵件給指定的使用者	您必須知道 mailto URL，例如： <code>mailto:support@oracle.com</code> 當使用者選取這個連結時，瀏覽器就會啟動電子郵件應用程式並填入「收件者:」欄位(瀏覽器會控制電子郵件程式的啟動)。

將分析資料夾的檢視新增至儀表板頁面

您可以將「分析」資料夾的檢視與其內容新增至儀表板。例如，您可以將經常執行的一組分析儲存在資料夾中。您可以將該資料夾的檢視新增至儀表板。接著，當您檢視儀表板時，就可以在儀表板中開啟資料夾，瀏覽至已儲存的要求，然後按一下以執行該要求。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要將「分析」資料夾的檢視新增至儀表板頁面，請執行下列操作：

1 在儀表板建構器中開啟儀表板。

如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。

- 2 在儀表板建構器的「目錄」窗格中，找到您要的資料夾，然後將該資料夾拖放至儀表板頁面中的區段。
- 3 儲存儀表板。

控制使用者在儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式

當使用者在儀表板中的分析向下探鑽時，您可以控制結果的顯示方式。結果可以下列其中一種方式顯示：

- 新結果會直接顯示在儀表板中，取代原始分析。
這是預設的行為方式。原始分析所佔據的區域會自動調整大小來保存新結果。
- 整個儀表板都可以用新結果來取代。

這種行為方式是由儀表板建構器中的「就地探鑽」選項控制。這個選項是在區段層級上設定，亦即這個選項會套用到區段之內的所有可探鑽分析。使用者可以按一下瀏覽器的「上一頁」按鈕，回到原始分析或儀表板。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要控制使用者在儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 在儀表板建構器中，按一下該區段的「屬性」圖示，然後為「就地探鑽」選項進行選取：
 - 若要直接在儀表板中顯示新結果，請按一下「就地探鑽」加以選取，選取時，這個選項旁邊會出現核取符號。
 - 若要用新的結果取代儀表板，請按一下「就地探鑽」以移除核取符號。

編輯儀表板提示與分析的屬性

您可以編輯從目錄新增至儀表板的儀表板提示與分析的屬性。

備註：當您如此處所述編輯互動式儀表板提示與分析的屬性時，您對正在處理的頁面所做的任何其他變更也會加以儲存。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要編輯儀表板提示的屬性，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 按一下儀表板提示的「屬性」圖示，然後選取您要修改的屬性：
 - 範圍。
選擇要將提示套用到儀表板中的所有分析，或僅套用到目前頁面中的分析。
 - 提示連結。
指定您是否要讓使用者在執行階段看到提示的「編輯」連結。
- 3 按一下「確定」。
- 4 儲存儀表板。

若要編輯儀表板中分析的屬性，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
- 2 在儀表板建構器中，按一下分析的「屬性」圖示，然後選取您要修改的屬性：
 - 顯示結果

如果選取「嵌入區段」選項，要求就會自動執行，而結果會直接顯示在儀表板中。此選項在分析上依預設為已選取。

或者，您也可以選擇將要求顯示為連結，讓使用者必須按一下才能執行要求，您也可以指定將結果顯示在儀表板中或另外一個視窗中。
 - 報表連結

此選項會開啟「報表連結」對話方塊，您可以在其中選取要在儀表板頁面上隨分析顯示的連結。
 - 顯示檢視

此選項會顯示分析的可用檢視。您可以選取要看到的檢視。
 - 重新命名

此選項會開啟「重新命名」對話方塊，您可以在其中輸入分析的新名稱。
- 3 按一下「確定」。
- 4 儲存儀表板。

將格式套用至儀表板

在儀表板建構器中，格式化對話方塊可讓您存取與控制儀表板視覺屬性。依您要格式化的物件而定，對話方塊會顯示不同的選項，例如字型、儲存格，以及邊框控制項、背景色彩，和其他格式選項，例如儲存格填補值。格式會影響儀表板上資料欄和區段的視覺外觀，例如背景色彩和邊框。

出現水平和垂直對齊的選項時，與文字處理器中的文字對齊選項類似，除非資料欄跨越其他資料欄的多列，否則垂直對齊沒有任何影響。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要將格式套用至儀表板，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。

如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 在儀表板建構器中，按一下資料欄或區段的「屬性」按鈕，然後選擇「資料欄屬性」或「格式化區段」選項。
- 3 在「儲存格」區域中，設定對齊和背景色彩。

備註：設定水平對齊時，文字資料最常用的對齊方式是靠左對齊；而數字資料最常用的對齊方式則是靠右對齊。

除非資料欄跨其他資料欄的多個資料列，否則垂直對齊沒有任何影響。

- 4 在「框線」區域，選擇儲存格的框線位置、色彩和樣式。

提示：您可以按一下「位置」下拉式清單附近的上、下、左、右框線，選取或取消選取自訂框線。

- 5 若要設定儲存格內的間距格式，請按一下「其他格式選項」，然後指定儲存格內容的寬度和高度值，以及內容的上、下、左、右各方的間距。

值是以畫素為單位指定。

- 6 若要覆寫 Oracle CRM On Demand 樣式表中指定的樣式與類別元素，請在「自訂 CSS 樣式選項」區域中進行選取。

- a 按一下您要使用的設定。
- b 提供類別、樣式或樣式表的位置。

備註：進階樣式格式選項是提供給瞭解如何使用階層樣式的使用者。

- 7 按一下「確定」。

變更儀表板的列印與匯出選項

您可以從儀表板指定 PDF 輸出的頁面設定及頁首與頁尾內容。儀表板和檢視是以 Adobe Acrobat PDF 格式列印，您必需有 Adobe Reader 6.0 或更新版本，才能使用 Adobe PDF 列印。

如果您新增頁首或頁尾，該文字會出現在可列印 HTML 輸出與 PDF 輸出中，且一般而言，您套用至頁首或頁尾文字的格式，這兩種輸出類型也會套用。不過，可覆寫 Oracle CRM On Demand 樣式表中指定樣式與類別元素的選項，僅適用於 HTML 輸出。

備註：您所指定的列印選項只會套用至 PDF 輸出。如果您在本機或網路印表機上列印 PDF，就會使用瀏覽器中指定的列印選項，例如紙張大小的選擇。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要變更儀表板的列印與匯出選項，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 按一下「工具」圖示，然後選取「列印與匯出屬性」。
「列印與匯出控制」對話方塊即會顯示。
- 3 選擇您所要的頁面設定。

附註：「標準列印版面配置」選項會決定使用者是否可以列印儀表板，而「標準 Excel 輸出」選項則會決定使用者是否可以匯出儀表板及來自儀表板的頁面。當使用者從內嵌儀表板的區域 (例如 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結) 執行儀表板，以及從「分析」頁面執行儀表板時，都適用這些設定。如果您想要防止使用者列印儀表板或匯出儀表板和儀表板頁面，則請取消選取適當的核取方塊。

- 4 若要新增頁首或頁尾，請執行下列作業：
 - a 選取適當的選項，然後按一下「編輯」。
 - b 使用對話方塊中的選項來建構頁首或頁尾。
頁首和頁尾可以分別包含多達三行。
 - c 若要套用裝飾格式至頁首或頁尾元素，請按一下格式按鈕以開啟「編輯格式」對話方塊。
 - d 針對字型、儲存格區域、框線區域及其他格式選項進行選取。

備註：如需有關一些格式選項的詳細資訊，請參閱[將格式套用至儀表板 \(頁數 949\)](#)。

- e 按一下「確定」以關閉「編輯格式」對話方塊。
 - f 按一下「確定」以儲存頁首或頁尾。
- 5 當您完成變更列印與匯出選項時，按一下「確定」。

變更儀表板屬性

您可以設定整個儀表板的屬性，也可以刪除、重新排列及隱藏頁面。變更儀表板屬性，就會自動儲存您正在處理的頁面上已做的任何變更。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要變更儀表板的屬性，請執行下列操作：

- 1 在儀表板建構器中開啟儀表板。
如需有關在儀表板建構器中開啟儀表板的資訊，請參閱[編輯儀表板 \(頁數 940\)](#)。
- 2 按一下「工具」圖示，然後選取「儀表板屬性」。
- 3 在「儀表板屬性」對話方塊中進行變更。

下列是您可在「儀表板屬性」對話方塊中執行的一些動作：

- 新增儀表板的描述。說明會儲存起來，但不會顯示在儀表板上。
- 將儀表板頁面重新排序。選取您要移動的頁面，然後使用方向箭頭將頁面移至新位置。
- 隱藏儀表板頁面。這可讓您向其他使用者隱藏頁面。例如，如果您目前正在對頁面進行變更，則在完成變更之前，可能會想要向其他使用者隱藏該頁面。不過，如果有任何使用者目前正在檢視該頁面，他們還是會看到該頁面。

在您完成變更之後，必須再次取消勾選「隱藏頁面」核取方塊，讓其他使用者能看到該頁面。

注意：除了隱藏或重新排序頁面以外，如果您按一下「取消」以關閉對話方塊，並不會復原在「儀表板屬性」對話方塊的「儀表板頁面」區段中所執行的任何動作。

- 重新命名儀表板頁面。當您重新命名儀表板頁面時，您可以保留使用者對舊名稱的參考。這個動作會幫舊名稱建立捷徑，指向目錄中已重新命名的儀表板頁面。
- 刪除儀表板頁面。

- 4 按一下「確定」儲存您的變更。

備註：您無法變更儀表板頁面的權限。「儀表板屬性」對話方塊中的「安全性」圖示已停用。

重新命名儀表板

下列程序說明如何重新命名儀表板。

開始之前。若要編輯儀表板，您的使用者角色必須具有「存取 V3 分析」權限。若要編輯您自己個人儀表板 (我的儀表板) 以外的儀表板，您的使用者角色也必須具有「管理儀表板」權限。此外，若要編輯「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」之下儲存的自訂儀表板，您的使用者角色必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。

若要重新命名儀表板，請執行下列操作：

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 在首頁中，按一下「目錄」。
- 3 瀏覽至您要重新命名的儀表板。
- 4 在儀表板名稱上按一下滑鼠右鍵，然後從下拉式功能表中選取「重新命名」。
- 5 輸入儀表板的新名稱。

當您重新命名儀表板時，您可以保留使用者對舊名稱的參考。這個動作會幫舊名稱建立捷徑，指向目錄中已重新命名的儀表板。

- 6 按一下「確定」儲存您的變更。

管理分析中的儀表板可見度

如果您的角色具備「管理角色與存取權」權限與「管理儀表板」權限，便可控制個別儀表板的可用性(可見度)。您可依據使用者角色來指定可見度。例如，您可選取儀表板並允許「服務代表」與「服務經理」的使用者角色顯示該儀表板。

若您未曾指定任何可見度給儀表板，則該儀表板便不會設限並可供所有使用者檢視。具有「管理自訂報表」權限的管理員與使用者一律可存取所有儀表板，即使其角色未被授予存取權亦可。

備註：此權限「存取分析儀表板 - 檢視預建儀表板」會控制使用者對於預建儀表板的存取權，但不會影響他們對自訂資料面板的存取權。

指定可見度給儀表板

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 按一下「管理」窗格中的「儀表板」。
- 3 瀏覽至包含儀表板的資料夾，如「公司範圍內的共享資料夾」。
- 4 從清單中選取儀表板，並按一下編輯來顯示「儀表板可見度」頁面。
- 5 按一下「新增角色」。
- 6 在「相關角色」頁面中，針對每個必須具有所選儀表板存取權的角色，按一下其旁邊的「選取」。
- 7 完成新增角色時，按一下「確定」。
- 8 若要返回「管理儀表板可見度」頁面，請按一下「返回管理儀表板可見度」連結。

移除角色對儀表板的可見度

- 1 按一下「分析」頁標。
- 2 按一下「管理」窗格中的「儀表板」。
- 3 瀏覽至包含儀表板的資料夾，如「公司範圍內的共享資料夾」。
- 4 從清單中選取儀表板，並按一下編輯來顯示「儀表板詳細資料」頁面。
- 5 在「相關角色」窗格中，按一下要移除之一或多個角色旁的「移除」。
- 6 按一下「確定」來確認移除。
- 7 完成編輯角色時，按一下「確定」。
- 8 若要返回「管理儀表板可見度」頁面，請按一下「返回管理儀表板可見度」連結。

若您從角色清單中移除所有角色，則儀表板便不再設限並可對所有使用者檢視。

預建儀表板 - 客戶儀表板

「客戶」儀表板包含您指定之客戶的相關資訊，並納入依已結銷售、預期銷售及人口統計屬性加以區分的分析。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度
- 地區
- 產業
- 報告層級

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「客戶」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「客戶」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

預建儀表板 - 概觀儀表板

「概觀」儀表板包含您銷售前景、服務成效、最佳客戶及機會的相關資訊。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度
- 地區

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「概觀」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「概觀」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

預建儀表板 - 業務進程儀表板

「業務進程」儀表板包含您預期銷售、已結銷售、業務進程的品質與配銷及客戶的相關資訊，並納入依已結銷售、預期銷售及人口統計屬性加以區分的分析。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度
- 產業
- 交易大小
- 業務進程會計季別
- 業務進程會計年度

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「業務進程」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「業務進程」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

預建儀表板 - 銷售成效儀表板

「銷售成效」儀表板包含您交易的相關資訊。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度
- 地區
- 產業
- 報告層級

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「銷售成效」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「銷售成效」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

預建儀表板 - 行銷成效儀表板

「行銷成效」儀表板包含您宣傳活動的相關資訊，並納入已完成宣傳活動、潛在客戶老化率、追蹤狀態、潛在客戶來源趨勢及機會數量的分析。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「行銷成效」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「行銷成效」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

預建儀表板 - 服務儀表板

「服務」儀表板包含您服務層級與客戶忠誠度的相關資訊。您可以依據下列條件來篩選這些分析：

- 會計季別
- 會計年度
- 狀態

調整任一篩選值後，按一下「套用」來將新篩選選取項目套用到分析中。

若要在「分析」頁標中顯示「服務」儀表板，請下拉「儀表板」功能表並選擇「服務」。

備註：在預建儀表板中，標示為 *重新整理資料的截止日期* 的欄位會顯示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 階段作業變數的值。此變數包含歷史資料最近重新整理的開始時間標記 (以使用者時區而定)。在較早版次的「分析」功能中，預建分析會顯示 `LAST_REFRESH_DT` 變數的值。

使用簡報書

簡報書是您隨著時間進展所建構之分析與儀表板頁面的集合。例如，您可以為服務要求建立簡報書，並且每個月將最近的服務要求分析新增至該簡報書中。之後，您便可開啟簡報書並查看服務要求在各時間點的變更。接著，您可以將簡報書以 PDF 或 MHTML 格式匯出，以便與其他人共用。

您新增至每個簡報書的分析與儀表板頁面皆可更新 (每次開啟簡報書時使用最新資料來重新整理內容) 或拍攝快照 (內容保持不變)。您可以使用快照來保存資料，以便比較資料在不同期間的變化。

下表顯示權限對您可採取之動作的影響：

權限	下載 (PDF 與 MHTML)	在我的資料夾中管理簡報書	在共用資料夾中管理簡報書
存取 V3 分析	是		
管理個人報表	是	是	
管理自訂報表	是	是	是

請留意，新增至簡報書的分析與儀表板頁面內容會受物件的「列印資料列」設定影響。「列印資料列」設定可在每個分析的「結果」頁標中的「列印與匯出選項」對話方塊中找到，也可在「工具」功能表的儀表板頁面中找到，且您可將其設為「可見」或「全部」。如果「列印資料列」設為「可見」，則只有將分析或儀表板頁面新增至簡報書的人員可見的資料列才會顯示。如果「列印資料列」設為「全部」，則所有資料列都會顯示在簡報書中。

您可以使用簡報書執行下列任務：

- [建立簡報書 \(頁數 955\)](#)
- [新增分析至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [新增儀表板頁面至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [編輯簡報書 \(頁數 957\)](#)
- [顯示與匯出簡報書 \(頁數 958\)](#)

建立簡報書

您可以視需要盡可能地建立簡報書，例如，您可以為公司中的每個銷售事業群建立一個簡報書、為每個產品建立一個簡報書，依此類推。

從已儲存的分析或儀表板頁面建立新的簡報書

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 若要新增分析，請遵循下列步驟：
 - a 導覽至分析。
 - b 在分析名稱下方，按一下右鍵 (或下拉「更多」功能表，視檢視類型而定)，並選擇「新增至簡報書」。
- 3 若要新增儀表板頁面，請遵循下列步驟：
 - a 導覽至儀表板頁面。
 - b 按一下「執行」來執行儀表板頁面。
 - c 下拉「工具」功能表並選擇「新增至簡報書」。
- 4 在「內容類型」區段中，選取下列其中一個選項：
 - **可更新**。未來您開啟簡報書時，分析內容會隨最新資訊一併更新。
 - **快照**。未來您開啟簡報書時，分析內容會與您現在看到的完全相同。這可讓您原封不動地儲存此分析，以便您可與不同時間點所執行的同一份分析進行比較。例如，您可以在一年中的每個月份新增同一份分析的快照，然後便可逐月評估相關的變更。
- 5 在「遵循簡報書導覽連結」區段中，選取下列其中一個選項：導覽連結是從簡報書的內容區段到簡報書內之特定區段的連結。這相當於在目錄中製作書籍章節的超連結。您會在稍後的步驟中定義導覽連結。
 - **否**。不要在簡報書中包含導覽連結。
 - **是**。在簡報書中包含導覽連結。如果選擇「是」，則您還必須指定要遵循的連結數 (最多五個)。
- 6 輸入簡報書的文字說明。
- 7 按一下「瀏覽」來顯示「另存新檔」對話方塊。
- 8 選取簡報書的位置，在「名稱」欄位中輸入此簡報書的名稱，然後按一下「確定」來關閉「另存新檔」對話方塊。
- 9 在「儲存簡報書內容」對話方塊中，按一下「確定」。

Oracle CRM On Demand 會顯示訊息，說明所選物件現在已新增至簡報書中。

如需有關簡報書的詳細資訊，請參閱：

- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)
- [新增分析至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [新增儀表板頁面至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [編輯簡報書 \(頁數 957\)](#)
- [顯示與匯出簡報書 \(頁數 958\)](#)

新增分析至簡報書

您可以將多個分析新增至簡報書中。在將分析新增至簡報書中時，該簡報書的現有內容不會被覆寫或取代，而新分析將會以簡報書中的個別物件來新增。例如，您可以每月開啟同一份分析並將其快照儲存到簡報書中。這可讓您追蹤同一份分析在不同時間點的變化。

將已儲存的分析新增至現有簡報書

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至分析。
- 3 在分析名稱下方，按一下右鍵 (或下拉「更多」功能表，視檢視類型而定)，並選擇「新增至簡報書」。
- 4 在「內容類型」區段中，選取下列其中一個選項：
 - **可更新**。未來您開啟簡報書時，分析內容會隨最新資訊一併更新。
 - **快照**。未來您開啟簡報書時，分析內容會與您現在看到的完全相同。這可讓您原封不動地儲存此分析，以便您可與不同時間點所執行的同一份分析進行比較。例如，您可以在一年中的每個月份新增同一份分析的快照，然後便可逐月評估相關的變更。
- 5 在「遵循簡報書導覽連結」區段中，選取下列其中一個選項：導覽連結是從簡報書的內容區段到簡報書內之特定區段的連結。這相當於在目錄中製作書籍章節的超連結。您會在稍後的步驟中定義導覽連結。
 - **否**。不要在簡報書中包含導覽連結。
 - **是**。在簡報書中包含導覽連結。如果選擇「是」，則您還必須指定要遵循的連結數 (最多五個)。
- 6 按一下「瀏覽」來顯示「另存新檔」對話方塊。
- 7 導覽至現有簡報書並將其選取，然後按一下「確定」來關閉「另存新檔」對話方塊。
- 8 在「儲存簡報書內容」對話方塊中，按一下「確定」。

Oracle CRM On Demand 會顯示訊息，說明分析現在已新增至簡報書中。

如需有關簡報書的詳細資訊，請參閱：

- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)
- [建立簡報書 \(頁數 955\)](#)
- [新增儀表板頁面至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [編輯簡報書 \(頁數 957\)](#)
- [顯示與匯出簡報書 \(頁數 958\)](#)

新增儀表板頁面至簡報書

您可以將多個儀表板頁面新增至簡報書中。例如，您可以每月開啟同一個儀表板頁面並將其快照儲存到簡報書中。這可讓您追蹤同一個儀表板頁面在不同時間點的變化。

將儀表板頁面新增至現有簡報書

- 1 在「分析」頁標中，按一下「目錄」。
- 2 導覽至儀表板頁面。
- 3 下拉「概觀」頁標其右上角的功能表圖示，然後選擇「新增至簡報書」。
- 4 在「內容類型」區段中，選取下列其中一個選項：
 - **可更新**。未來您開啟簡報書時，分析內容會隨最新資訊一併更新。
 - **快照**。未來您開啟簡報書時，分析內容會與您現在看到的完全相同。這可讓您原封不動地儲存此分析，以便您可與不同時間點所執行的同一份分析進行比較。例如，您可以在一年中的每個月份新增同一份分析的快照，然後便可逐月評估相關的變更。
- 5 在「遵循簡報書導覽連結」區段中，選取下列其中一個選項：導覽連結是從簡報書的內容區段到簡報書內之特定區段的連結。這相當於在目錄中製作書籍章節的超連結。您會在稍後的步驟中定義導覽連結。

- 否。不要在簡報書中包含導覽連結。
- 是。在簡報書中包含導覽連結。如果選擇「是」，則您還必須指定要遵循的連結數 (最多五個)。

- 6 按一下「瀏覽」來顯示「另存新檔」對話方塊。
- 7 導覽至現有簡報書並將其選取，然後按一下「確定」來關閉「另存新檔」對話方塊。
- 8 在「儲存簡報書內容」對話方塊中，按一下「確定」。

Oracle CRM On Demand 會顯示訊息，說明儀表板頁面現在已新增至簡報書中。

新增動作連結為簡報書導覽連結

- 1 導覽至儀表板頁面。
- 2 在「儀表板物件」窗格中，按一下「動作連結」並將其拖至右側窗格。
- 3 在動作連結上，按一下其右上方的「屬性」圖示。
- 4 在「動作連結屬性」對話方塊中，輸入「連結文字」與「標題」的值。
- 5 按一下「新增動作」，並選擇「導覽至 BI 內容」。
- 6 在「選取動作的 BI 內容」對話方塊中，選取分析並按一下「確定」。
- 7 在「新增動作」對話方塊中，按一下「確定」。
- 8 在「動作連結屬性」對話方塊中，選取「新增至簡報書」並按一下「確定」。
- 9 在儀表板窗格中，按一下「儲存」圖示。
- 10 若要測試連結，請按一下「執行」圖示。
儀表板頁面便會開啟且應包含您的連結，而連結左側的圖示應是簡報書。按一下該連結以確定其有效。完成時，按一下「返回」以顯示儀表板頁面。
當您將儀表板頁面 (「遵循簡報書導覽連結」設為「是」) 新增至簡報書時，簡報書中也會包含在該動作之「選取 BI 內容動作」對話方塊中所選取的導覽目標 (分析)，因此在下載簡報書時，便會顯示導覽連結。按一下連結時，您會導覽至特定分析。
- 11 若要將儀表板頁面新增至簡報書，請下拉右上角的功能表並選擇「新增至簡報書」。
- 12 遵循上方的指示以繼續任務。

如需有關簡報書的詳細資訊，請參閱：

- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)
- [建立簡報書 \(頁數 955\)](#)
- [新增分析至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [編輯簡報書 \(頁數 957\)](#)
- [顯示與匯出簡報書 \(頁數 958\)](#)

編輯簡報書

在建立簡報書並植入分析與儀表板頁面後，便可進行編輯以自訂其內容。

編輯簡報書

- 1 在「目錄」中，找到簡報書並按一下其「編輯」連結。
「編輯簡報書」對話方塊便會開啟。
- 2 若要重新排列物件在簡報書內的順序，請視需要拖放物件。
- 3 若要編輯分析或儀表板頁面，請從清單中將其選取，並按一下右上方的編輯圖示。
- 4 現在請編輯物件的「頁面屬性」(「內容類型」、「遵循簡報書導覽連結」及「說明」)。
- 5 按一下「確定」以關閉「頁面屬性」對話方塊。
- 6 按一下「確定」以關閉「編輯簡報書」對話方塊。

如需有關簡報書的詳細資訊，請參閱：

- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)
- [建立簡報書 \(頁數 955\)](#)
- [新增分析至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [新增儀表板頁面至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [顯示與匯出簡報書 \(頁數 958\)](#)

顯示與匯出簡報書

您可以 PDF 檔案或網頁封存 (MHTML) 檔案的格式來顯示與匯出簡報書。

顯示與匯出簡報書

- 1 在「目錄」中找到簡報書。
- 2 若要下載與顯示 PDF，請按一下其 PDF 連結。
簡報書便會下載並以 PDF 文件的格式開啟。此文件包含「目錄」頁面。
- 3 若要以網頁瀏覽器來下載與顯示簡報書，請按一下「網頁封存 (.mht)」。
使用瀏覽器的控制項，將簡報書儲存至您的本機電腦。

如需有關簡報書的詳細資訊，請參閱：

- [使用簡報書 \(頁數 954\)](#)
- [建立簡報書 \(頁數 955\)](#)
- [新增分析至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [新增儀表板頁面至簡報書 \(頁數 956\)](#)
- [編輯簡報書 \(頁數 957\)](#)

16 管理 Oracle CRM On Demand

使用「管理員」頁面來設定及自訂 Oracle CRM On Demand。如需有關管理 Oracle CRM On Demand 的詳細資訊，請參閱下列各節：

本節內容	說明的任務
公司管理 (頁數 969)	設定公司資料檔及全域預設值 (頁數 970) 驗證授權狀態及有效的使用者 (頁數 992) 定義公司的密碼控制 (頁數 993) 重設所有密碼 (頁數 998) 啟用語言 (頁數 999) 定義自訂會計行事曆 (頁數 1001) 管理幣別 (頁數 1004) 建立事業群 (頁數 1008) 將選擇清單值群組與事業群建立關聯 (頁數 1009) 將使用者與事業群建立關聯 (頁數 1009) 檢閱所有使用者的登入活動 (頁數 1012) 限制使用 IP 位址 (頁數 999) 檢閱公司的資源使用量 (請參閱 檢閱公司的資源使用情況 頁數 1013) 使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更 (頁數 1014) 檢閱管理組態變更的稽核軌跡 (頁數 1015) 檢閱公司的待處理與已寄送電子郵件 (頁數 1015) 檢閱您公司的所有匯出要求 (頁數 1017) 公佈全公司提醒 (頁數 1019) 檢視您公司的服務分配使用量 (請參閱 檢視您公司的服務分配用途 頁數 1023) 檢視歷史服務分配使用量 (請參閱 檢視歷史服務分配用途 頁數 1024) 設定服務分配的提醒 (頁數 1025) 檢視檔案與記錄使用狀況資訊 (頁數 1025) 將未共用地址轉換為共用地址 (頁數 1027) 關閉共用地址時的考量 (頁數 1029)

本節內容	說明的任務
	關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 (頁數 1029) 使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 (頁數 1030) 地址的存取權資料檔與角色設定值 (請參閱 地址的存取權資料檔與角色設定 頁數 1030)
應用程式自訂 (頁數 1032)	記錄類型設定的任務 建立與編輯欄位 (頁數 1050) 管理已啟用複製設定 (頁數 1061) 設定自訂欄位整合標籤 (頁數 1061) 設定 Web 連結 (頁數 1062) 設定串連的欄位 (頁數 1074) 管理欄位標籤 (頁數 1076) 使用索引自訂欄位 (頁數 1077) 將設定值還原為預設值 (請參閱 將設定還原為預設值 頁數 1079) 變更選擇清單值 (頁數 1079) 將選擇清單值對應至選擇清單值群組 (頁數 1082) 自訂相關項目版面配置 (頁數 1083) 管理相關項目的預設篩選條件 (頁數 1084) 自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086) 自訂用於建立新記錄的頁面版面配置 (請參閱 自訂建立新記錄的頁面版面配置 頁數 1091) 重新命名欄位區段標題 (請參閱 重新命名欄位標題 頁數 1092) 建立記錄類型的 Web Applet (頁數 1095) 翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106) 定義層疊選擇清單 (頁數 1107) 管理搜尋版面配置 (頁數 1110) 管理清單存取和清單順序 (頁數 1114) 建立首頁自訂報表 (頁數 1115) 建立記錄首頁版面配置 (頁數 1117) 自訂稽核軌跡 (頁數 1118) 指定動態頁面版面配置 (頁數 1125) 應用程式設定的任務 在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 (頁數 1133) 建立選擇清單值群組 (頁數 1139) 建立全域 Web 小程式 (頁數 1141) 上傳客戶端附屬延伸 (頁數 1143)

本節內容	說明的任務
	管理自訂 HTML 標頭新增 (頁數 1145) 建立與管理動作列及通用全域版面配置 (請參閱 建立與管理動作列及全域表頭版面配置 頁數 1145) 上傳與管理自訂全域標頭圖示 (頁數 1151) 為公司自訂我的首頁 (頁數 1147) 在我的首頁中啟用自訂報表 (頁數 1148) 重新命名記錄類型 (頁數 1149) 啟用詳細資料頁面上的影像 (頁數 1150) 變更記錄類型的圖示 (頁數 1153) 新增記錄類型 (頁數 1152) 自訂 REST 整合標記 (頁數 1154) 建立新主題 (頁數 1154) 上傳與管理自訂圖示集 (頁數 1150) 自訂共用記錄的先前所有權 (頁數 1160)

本節內容	說明的任務
使用者管理與存取控制 (頁數 1164)	設定使用者 (頁數 1166) 設定使用者的銷售配額 (頁數 1177) 設定使用者的依記錄類型預設工作簿 (頁數 1178) 變更使用者的使用者 ID (頁數 1178) 重設使用者的密碼 (頁數 1179) 重設使用者的 DMS PIN (頁數 1179) 變更使用者的主要事業群 (頁數 1180) 檢閱使用者的登入活動 (頁數 1180) 檢閱使用者的安全性相關活動 (頁數 1181) 管理委派使用者 (管理員) (頁數 1182) 建立使用者的存貨期間 (頁數 1183) 停用使用者 (頁數 1184) 設定使用者 (合作夥伴) (頁數 1185) 變更使用者的使用者 ID (合作夥伴) (頁數 1187) 重設使用者的密碼 (合作夥伴) (頁數 1187) 停用使用者 (合作夥伴) (頁數 1188) 新增角色 (頁數 1194) 設定存取權資料檔的程序 (頁數 1211) 重設個人化頁面版面配置 (頁數 1214) 重設個人化動作列版面配置 (頁數 1215) 重設個人化首頁版面配置 (頁數 1215) 設定群組 (頁數 1249) 設定銷售地區 (頁數 1251) 設定工作簿的程序 (頁數 1231) 驗證管理員角色的工作簿設定 (頁數 1232) 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 1235) 設定記錄所有權模式 (頁數 1236) 建立工作簿和工作簿階層 (頁數 1236) 將使用者與工作簿建立關聯 (頁數 1238) 建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 建立工作簿的存取資料檔 頁數 1240) 啟用公司的工作簿 (頁數 1241) 啟用使用者和使用者角色的工作簿 (頁數 1241) 新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置 (頁數 1243)

本節內容	說明的任務
	指派記錄至工作簿 (請參閱 將記錄指派給工作簿 頁數 1244)

本節內容	說明的任務
商務程序管理 (頁數 1265)	建立程序 (頁數 1271)

本節內容	說明的任務
	新增轉換狀態至程序 (請參閱 將轉換狀態新增至程序 頁數 1271) 限制程序 (頁數 1273) 設定轉換狀態的欄位設定 (頁數 1273) 啟用相關記錄類型的存取控制 (頁數 1274) 建立工作流程規則 (頁數 1294) 建立工作流程動作：指派工作簿 (頁數 1307) 建立工作流程動作：建立任務 (頁數 1312) 建立工作流程動作：建立整合事件 (頁數 1309) 建立工作流程動作：傳送電子郵件 (頁數 1315) 建立工作流程動作：更新值 (頁數 1320) 建立工作流程動作：等待 (頁數 1321) 變更工作流程規則動作的順序 (頁數 1324) 變更工作流程規則的順序 (頁數 1324) 停用工作流程規則與動作 (頁數 1325) 刪除工作流程規則與動作 (頁數 1326) 檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 (頁數 1328) 從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 (頁數 1328) 檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 (頁數 1332) 從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 (頁數 1333) 設定指派規則 (頁數 1339) 在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 (頁數 1345) 建立潛在客戶轉換版面配置 (頁數 1346) 設定預測定義 (頁數 1348) 更新預測定義 (頁數 1352) 設定銷售流程、類別及指導 (頁數 1353) 自訂公司的產業清單 (頁數 1358) 啟用修改追蹤功能 (頁數 1360) 檢視修改追蹤清單頁面 (請參閱 檢視修改追蹤清單頁面 頁數 1373) 手動建立修改記錄 (頁數 1377)

本節內容	說明的任務
資料管理工具 (頁數 1379)	資料匯入的準備工作 (頁數 1421) 在匯入期間連結記錄 (頁數 1416) 匯入資料 (頁數 1573) 檢閱匯入結果 (頁數 1576) 匯出資料 (頁數 1578) 檢閱匯出結果 (頁數 1580) Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 (頁數 1586) Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 (頁數 1582) 建立整合事件佇列 (頁數 1591) 管理整合事件設定值 (請參閱 管理整合事件設定 頁數 1593)
內容管理 (頁數 1595)	設定產品類別 (請參閱 設定產品分類 頁數 1595) 設定公司產品 (頁數 1596) 設定 PRM 的價目表 (頁數 1598) 設定生命科學的價目表 (頁數 1600) 管理公司的附件 (頁數 1603) 設定評估問卷底稿 (頁數 1605) 在分析中設定資料夾 (頁數 686)
應用程式插件 (頁數 1610)	設定 Oracle Social Engagement and Monitoring (頁數 1610) 設定 Oracle Social Network 整合設定 (頁數 1611) 使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送 (頁數 1612)
Web 服務整合 (頁數 1582)	下載 WSDL 和結構描述檔案 (頁數 1583) 檢閱 Web 服務的使用狀況 (請參閱 檢閱 Web 服務使用狀況 頁數 1585)
生命科學管理 (頁數 1613)	管理智慧型電訪 (頁數 1613) 設定生命科學相關偏好設定 (頁數 1616) 設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限 (頁數 1617) 授權聯絡人接收樣品 (請參閱 授權聯絡人收到樣品 頁數 1619)
桌面整合管理 (請參閱 Oracle CRM On Demand Desktop 頁數 1621)	管理自訂套件 (頁數 1621) 設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置 (頁數 1623)

此外，管理員通常可以執行下列作業：

- 建立管理員自己要使用或全公司散發的自訂報表。如需相關指示，請參閱[使用分析首頁 \(頁數 673\)](#)。
- 建立全公司散發的篩選清單。如需指示，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

如需使用 Oracle On Demand Expression Builder 的詳細資訊，請參閱「Expression Builder」（請參閱 [Expression Builder](#) 頁數 1624）。

管理 Oracle CRM On Demand 的程序

Oracle CRM On Demand 中的「管理員」頁面可讓您管理 Oracle CRM On Demand 部署至使用者的作業，並且可管理您的資料需求之設定作業。使用「管理員」頁面，您就可以自訂 Oracle CRM On Demand 的外觀以符合特定的業務需求。請使用下列準則以管理 Oracle CRM On Demand 的部署作業：

1 檢閱所有可用的資源。

在您設定新的 Oracle CRM On Demand 部署作業之前，請先檢閱下列資源：

- 閱讀 *Oracle CRM On Demand 管理員預覽指南*。本指南可供所有公司管理員使用，並且提供有關如何啟用 Oracle CRM On Demand 中的功能之資訊。如需有關如何存取 *Oracle CRM On Demand 管理員預覽指南* 的詳細資訊，請按一下 Oracle CRM On Demand 中的「訓練與支援」連結。
- 按一下 Oracle CRM On Demand 中的「訓練與支援」連結，檢閱附加工具、範本、檢查清單、Web 研討會與指南。
- 註冊由 Oracle University 所提供的「管理要點」課程。

2 評估您的業務處理與使用者在組織內的角色。

檢閱 My Oracle Support 上可取得的 *Oracle CRM On Demand 管理員首度展示指南*。下載並使用「自訂欄位設定範本」，從頭開始適當地規劃您的部署作業。「自訂欄位設定範本」可在 My Oracle Support 的「訓練與支援中心」裡的「工具與範本」頁面中取得。

- 考慮下列因素與功能，定義資料可見度與資料加密的方式：
 - **存取權資料檔**。如需詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)。
 - **團隊**。如需詳細資訊，請參閱[共享記錄 \(團隊\)](#) (請參閱 [共用記錄 \(團隊\)](#) 頁數 121)。
 - **工作簿**。如需詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 1215)。
 - **供管理者閱覽**。如需詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值](#) (頁數 970)。
- 定義資料模型與相關欄位。評估哪些報表需要趨勢分析、即時趨勢分析與其支援的記錄類型。
- 定義下列與驗證資料及與資料互動關聯的處理：
 - 設定銷售處理。如需詳細資訊，請參閱[設定銷售處理、類別及指導](#) (請參閱 [設定銷售流程、類別及指導](#) 頁數 1353)。
 - 定義潛在客戶轉換版面配置與欄位映射。如需詳細資訊，請參閱[潛在客戶轉換管理](#) (頁數 1343)。
 - 定義欄位驗證。如需詳細資訊，請參閱[關於欄位管理](#) (頁數 1035)。
 - 定義工作流程程序。如需詳細資訊，請參閱[業務處理管理](#) (請參閱 [商務程序管理](#) 頁數 1265)。
 - 整合 Oracle CRM On Demand 及 Web 服務。如需詳細資訊，請參閱 [Web 服務整合](#) (頁數 1582)。
- 定義「客戶測試環境」(CTE) 及任何用來訓練及測試的其他環境。

3 設定您的公司。

每一間公司都是獨特的。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以自訂許多公司環境，使其符合您的業務設定值。

- 設定您公司的會計年度、語言、幣別、匯率等等。
- 要求合適的存取權與 CTE。如需有關設定您公司的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值](#) (頁數 970)。

4 設定您的使用者資料檔。

公司中的使用者具有特定的角色與職責。有些使用者可以存取某些資料，而其他使用者則不行。在您加入這些使用者之前，請先為每一種使用者類型設定可見度與角色。

- 為您的 Oracle CRM On Demand 使用者設定角色。如需詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 1194)。

- 設定您公司的存取權資料檔。如需詳細資訊，請參閱[存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)。
- 設定您的可見度模型，例如工作簿、團隊等等。如需詳細資訊，請參閱[工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)與[共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)。

5 設定資料模型，例如加入或重新命名欄位、記錄類型等等。

公司內的資料要求也是獨特的。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以將新欄位加入現有的記錄類型、重新命名欄位以符合您的業務條款，或加入新的自訂記錄類型。在您開始加入資料之前，請先進行下列作業：

- 加入您資料模型定義所需的新欄位與記錄類型。如需詳細資訊，請參閱[建立及編輯欄位 \(請參閱 建立與編輯欄位 頁數 1050\)](#)與[新增記錄類型 \(頁數 1152\)](#)。
- 重新命名欄位與記錄類型，以符合您的特定業務條款。如需詳細資訊，請參閱[管理欄位標籤 \(頁數 1076\)](#)與[重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)](#)。
- 填入選擇清單。您可以使用匯入功能，快速將大量選擇清單值匯入選擇清單欄位。如需詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。
- 設定版面配置。僅顯示每一種角色所需的欄位並使用動態版面配置。如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。
- 設定您的處理，例如工作流程、銷售處理等等。如需詳細資訊，請參閱[業務處理管理 \(請參閱 商務程序管理 頁數 1265\)](#)與[設定銷售處理、類別及指導 \(請參閱 設定銷售流程、類別及指導 頁數 1353\)](#)。
- 設定角色的清單。前 10 份清單會在使用者的首頁上顯示。建議不要讓清單傳回大量資料。25 至 100 筆記錄是日常作業建議的可管理記錄數量。也建議您執行下列作業：
 - 儘可能使用索引欄位。
 - 在清單中包含使用者想經常更新的欄位。

如需有關設定清單的詳細資訊，請參閱[建立及調整清單 \(請參閱 建立與調整清單 頁數 108\)](#)。

6 以產生報表的方式，提供有關業務矩陣的資訊。

使用 Oracle CRM On Demand 中的「分析」功能，產生與您的業務需求有關的自訂報表，然後使其可供使用者存取。如需報表的詳細資訊，請參閱[分析 \(頁數 673\)](#)。

7 匯入您的資料與使用者。

使用匯入功能將舊有系統資料匯入 Oracle CRM On Demand。您可以匯入所有使用者，或透過「使用者管理」頁面手動將其全部加入。當使用者加入時，他們會收到包含存取 Oracle CRM On Demand 的臨時密碼之電子郵件，因此可以立即開始使用。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱[匯入和匯出工具 \(請參閱 匯入與匯出工具 頁數 1379\)](#)。

在設定時使用管理員範本

您可以使用管理員設定範本來協助您組織公司的資訊，並有效率地實作 Oracle CRM On Demand。

在範本中輸入資訊後，您可以在設定與自訂應用程式時，使用範本做為參考。

存取管理員設定範本

- 1 按一下您所要範本的連結。
在下列區段中會顯示可用範本的連結。
- 2 將範本儲存至電腦。
- 3 開啟已儲存的檔案。

關於 Oracle CRM On Demand 中的使用情況追蹤

使用情況追蹤功能讓公司監督並分析 Oracle CRM On Demand 應用程式的使用情況，包含使用者使用情況、應用程式使用情況以及設定與組態詳細資訊。此功能也提供一些使用情況追蹤的預建報表，可回報 Oracle CRM On

Demand 的使用情況。除了預建的報表以外，「分析」中的「歷史分析」區域也提供「使用情況追蹤分析」主題區域，讓想要進一步分析 Oracle CRM On Demand 使用情況的公司使用。

例如，您可能想要建立提供下列資訊的報表：

- 過去 30 天內皆未登入的使用者
- 過去 30 天內未建立、更新或刪除任何記錄的記錄類型
- Oracle CRM On Demand 中已建立的工作流程規則、自訂欄位及自訂頁標數量

提示：如需有關檢閱 Web 服務使用情況的詳細資訊，請參閱[檢閱 Web 服務使用狀況 \(頁數 1585\)](#)。

若要存取使用情況追蹤報表，並建立「使用情況追蹤分析」主題區域中的新報表，您的使用者角色中必須具有「使用情況追蹤」權限。根據預設，公司管理員的角色會啟用「使用情況追蹤」權限。

關於使用情況追蹤權限

公司管理員可依需要為其他使用者角色啟用「使用情況追蹤」權限。然而，在為某個使用者角色啟用「使用情況追蹤」權限之前，請將啟用此權限後的下列情況列入考量：

- 使用者角色中具有「使用情況追蹤」權限的使用者可存取「分析」中的「使用情況追蹤分析」主題區域，也可存取使用情況追蹤的預建報表。
- 使用情況追蹤資料的存取不會受到其他存取設定值 (例如，存取權資料檔與使用者角色中記錄類型的存取設定值) 保護。因此，使用者角色中具有「使用情況追蹤」權限的使用者可以存取所有「使用情況追蹤分析」主題區域中的使用情況追蹤資料。

因為您公司的一些使用情況資料可能是敏感資料，所以您必須確保只將「使用情況追蹤」權限授予給適當的使用者。

- 使用情況追蹤報告可能會造成系統資源的密集使用。

如果您想要將使用情況追蹤報表提供給特定使用者，但是您不希望這些使用者擁有「使用情況追蹤分析」主題區域與預建報表的完整存取權限，請考慮建立包含相關資料的自訂報表。如此一來，您就可以將自訂報表儲存在共用報表資料夾中，並只授予使用者存取共用資料夾的權限。

在 Oracle CRM On Demand 中，若要檢視有關服務分配用途的資料，請參閱[檢視您公司的服務分配用途 \(頁數 1023\)](#)與[檢視歷史服務分配用途 \(頁數 1024\)](#)；而如需有關檔案與記錄用途的資料，請參閱[檢視檔案與記錄使用狀況資訊 \(頁數 1025\)](#)。

相關主題

如需有關「使用情況追蹤分析」主題區域與報表的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [使用情況追蹤分析主題區域 \(請參閱 使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域 頁數 768\)](#)
- [分析入門 \(頁數 697\)](#)

公司管理

開始之前。除非另有指示，若要執行「公司管理」區段中所說明的程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

按一下主題，即可查看「公司管理」相關程序的逐步指示：

- [設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)
- [驗證授權狀態及有效的使用者 \(頁數 992\)](#)
- [定義公司的密碼控制 \(頁數 993\)](#)
- [重設所有密碼 \(頁數 998\)](#)
- [啟用語言 \(頁數 999\)](#)
- [定義自訂會計行事曆 \(頁數 1001\)](#)
- [管理幣別 \(頁數 1004\)](#)
- [建立事業群 \(頁數 1008\)](#)
- [將選擇清單值群組與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)

- [將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)
- [檢閱所有使用者的登入活動 \(頁數 1012\)](#)
- [限制使用 IP 位址 \(頁數 999\)](#)
- [檢閱公司的資源使用量 \(請參閱 \[檢閱公司的資源使用情況\]\(#\) 頁數 1013\)](#)
- [使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更 \(頁數 1014\)](#)
- [公佈全公司提醒 \(頁數 1019\)](#)
- [檢視您公司的服務分配使用量 \(請參閱 \[檢視您公司的服務分配用途\]\(#\) 頁數 1023\)](#)
- [檢視歷史服務分配使用量 \(請參閱 \[檢視歷史服務分配用途\]\(#\) 頁數 1024\)](#)
- [設定服務分配的提醒 \(頁數 1025\)](#)
- [檢視檔案與記錄使用狀況資訊 \(頁數 1025\)](#)
- [將未共用地址轉換為共用地址 \(頁數 1027\)](#)
- [關閉共用地址時的考量 \(頁數 1029\)](#)
 - [關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 \(頁數 1029\)](#)
- [使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 \(頁數 1030\)](#)
- [地址的存取權資料檔與角色設定值 \(請參閱 \[地址的存取權資料檔與角色設定\]\(#\) 頁數 1030\)](#)

公司資料檔

公司資料檔的設定作業包括：

- [設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)
- [驗證授權狀態及有效的使用者 \(頁數 992\)](#)
- [定義公司的密碼控制 \(頁數 993\)](#)
- [重設所有密碼 \(頁數 998\)](#)
- [啟用語言 \(頁數 999\)](#)
- [限制使用 IP 位址 \(頁數 999\)](#)

設定公司資料檔及全域預設值

公司資訊與全域預設值都是透過「公司資料檔」頁面設定的。

公司資訊。您可以輸入或編輯您的公司名稱、出貨地址和帳單地址、電話號碼，以及主要聯絡人。如果您註冊試用期，就會從您的註冊資料帶入您公司的某些資訊。

全域預設值。您可以定義整個公司的預設值，使用者可以覆寫這些預設值。

注意：公司管理員可變更「國家」設定。如果您變更「國家」設定，請通知「客戶關懷中心」，他們才能採取必要的步驟來更新您「時區」設定、報表及儀表板。唯有聯絡「客戶關懷中心」才能變更「語言」、「幣別」及「時區」。執行完整 ETL (擷取、轉換、載入) 前，「分析」中不會反映您的新設定值。

開始之前。若要了解這些設定值會造成的影響，請參閱「關於使用者的資料檔設定值」(請參閱 [關於使用者的資料檔設定](#) 頁數 632)。

若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

編輯公司資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面中，按一下「編輯」按鈕 (或使用內嵌編輯)，然後進行變更。
- 5 儲存記錄。

如需有關設定公司資料檔的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [配置公司主要資訊](#) (請參閱 [設定公司主要資訊](#) 頁數 971)
- [設定公司設定](#) (頁數 972)
- [設定公司工作週與行事曆組態](#) (請參閱 [配置公司工作週與行事曆設定](#) 頁數 983)
- [設定潛在客戶設定](#) (頁數 984)
- [設定公司主題組態](#) (請參閱 [配置公司主題設定](#) 頁數 984)
- [設定公司資料可見度組態](#) (頁數 985)
- [設定整合設定](#) (頁數 987)
- [設定公司安全性組態](#) (頁數 988)
- [設定分析可見度組態](#) (頁數 990)
- [設定通訊設定](#) (頁數 991)
- [設定其他公司資料檔組態](#) (請參閱 [配置其他公司資料檔設定](#) 頁數 991)
- [設定地理編碼器設定](#) (請參閱 [設定地理編碼器設定](#) 頁數 992)

備註：在某些狀況下，「公司資料檔」記錄的「修改者」欄位會顯示沒有必要存取權限及直接更新公司資料欄之權限的使用者姓名。例如，當使用者狀態從「有效」變成「無效」，或從「無效」變成「有效」，則「公司資料檔」頁面上「有效使用者」與「無效使用者」欄位的值會更新。由於這些欄位變更所導致的結果，「公司資料檔」頁面的「修改者」欄位會更新，以顯示已更新使用者記錄的使用者姓名，即使進行變更的使用者並不具備更新公司資料檔的必要權限。

設定公司主要資訊

下表說明您如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「公司主要資訊」區段。

附註：如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
公司登入 ID	您公司的唯一識別碼。建立新的使用者時，這是使用者之「使用者登入 ID」(公司登入 ID/使用者 ID) 的第一個部分。您的公司管理員無法變更此值。

欄位	描述
主要聯絡人	ADMIN 的預設值或從公司登入之第一個使用者別名的預設值，但是可以變更為任何使用者。產品更新與其他重要資訊會傳送給主要聯絡人。 若要解決無法取得主要聯絡人的情況，您可以輸入通訊群組清單作為主要聯絡人的電子郵件地址，如此一來，在發生系統錯誤或有其他重要資訊時，就會通知多個使用者。您可以透過下列兩種方式之一來進行這項動作： - 您可以輸入現有的通訊群組清單作為主要聯絡人使用者記錄上的電子郵件地址。然而，請記住，如果主要聯絡人在系統上設定的動作會自動傳送電子郵件到其電子郵件地址，整個通訊群組清單都會收到通知。 - 您可以建立新的「虛擬」使用者，將其命名為「DistributionList」或類似名稱，然後輸入通訊群組清單作為該虛擬使用者使用者記錄上的電子郵件地址。在此情況下，您其中一個授權就會專門進行此作業。 附註：您無法將指定為主要聯絡人的使用者狀態設為無效。您必須先選取另一位使用者作為主要聯絡人，才能將原始主要聯絡人的狀態變更為「無效」。

設定公司設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「公司設定」區段。

附註：如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
預設語言	讓您使用者當做預設值使用的語言。您可以啟用其他語言，讓使用者可以針對自己的用途變更設定。如需如何新增語言的資訊，請參閱啟用語言 (頁數 999)。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。
預設地區設定	讓您的使用者當做預設值使用的地區設定值。使用者可以隨時從「使用者資料檔」頁面，針對自己的用途變更設定。這些設定值會決定日期、時間、幣別、數字，以及電話號碼的格式。
預設幣別	讓您的使用者當做預設值使用的幣別。您可以啟用其他幣別，讓使用者可以針對自己的用途變更設定 (請參閱管理幣別 (頁數 1004))。不過此處所設定的幣別會決定整個公司用於預測的預設幣別。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。
預設時區	您公司的預設時區。 產生預測之類的某些功能會使用託管設備的時區，而非此預設時區。請聯絡「客戶關懷中心」找出此時區。其他地區的使用者可以選擇使用在「使用者資料檔」頁面上設定的當地時區。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。

欄位	描述
記錄預覽模式	您公司的記錄預覽模式。您可以啟用記錄預覽功能，並指定預覽視窗的開啟方式。根據您在此欄位中所選取的設定，當使用者將指標放在記錄連結上，或當其按一下在指標放置記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。 預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。您也可以在此欄位中選取「關閉」，選擇停用記錄預覽功能。根據預設，為新公司初次設定 Oracle CRM On Demand 時，此欄位設為「按一下預覽圖示」。 使用者可以在「個人詳細資料」頁面上指定不同的記錄預覽模式，來覆寫公司設定。
內嵌編輯已啟用	啟用或停用內嵌編輯功能。 當內嵌編輯功能已啟用時，使用者就可以直接在「清單」頁面和「詳細資料」頁面上編輯欄位 (亦即，不需要開啟記錄的「編輯」頁面)。 記錄「清單」頁面、記錄的「詳細資料」頁面，以及主要記錄的「詳細資料」頁面上許多的連結記錄都會支援內嵌編輯。此外，在許多「清單」頁面及主要記錄「詳細資料」頁面上的連結記錄清單中，使用者可以用內嵌方式同時編輯多筆記錄中的多個欄位。 請注意，連結記錄中的下列欄位類型無法從主要記錄「詳細資料」頁面進行編輯： ■ 未出現在連結的記錄本身「詳細資料」頁面上的欄位 ■ 計算的欄位，例如「全名」 ■ 連結的記錄「編輯」頁面上的唯讀欄位 此外，如果相同的連結記錄可以在多筆主要記錄中顯示，隸屬關係的欄位就可以進行編輯。不過，屬於連結記錄本身的欄位則無法編輯。以客戶記錄上的「客戶團隊」相關清單為例，「團隊角色」欄位可以編輯，因為此欄位是客戶與團隊成員之間關係的一部分。不過，「姓氏」和「名字」欄位則無法編輯，因為它們屬於 (團隊成員) 使用者記錄。
訊息中心已啟用	控制： ■ 「訊息中心」是否出現在「動作列」中。 ■ 「附註」圖示和附註清單是否可在「記錄詳細資料」頁面取得。 ■ 使用者是否可以使用「訊息中心」小工具。
記錄類型可稽核欄位	此欄位會指定每個記錄類型可稽核的欄位數上限。預設數目是 35，但是您可變更此值。 附註：在稽核每個附加欄位情況下，當欄位變更時，資料庫中一定會建立另一筆記錄。若是一次稽核太多個欄位，則會在儲存稽核記錄時影響系統效能。 針對記錄類型可稽核的欄位數上限會顯示於每個記錄類型的「稽核欄位設定」頁面，但無法於該頁面中變更此值。
稽核到期 (天)	此欄位會決定記錄類型的稽核軌跡記錄在自動被清除前，於 Oracle CRM On Demand 中所保留的時間長度。保留期間是以天數指定，而預

欄位	描述
	設值為 90。如果您的使用者角色具有「管理員欄位稽核」權限，便可變更此值。您可輸入的最小值為 1，而最大值為 366。 0 (零) 的值表示永不清除稽核軌跡記錄。不過，您無法將值設為零。如果您要讓稽核軌跡記錄無限期保留，必須聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 並要求他們將此欄位設為零。 附註：特定記錄類型的稽核軌跡可追蹤記錄的建立、刪除及還原等作業，同時可追蹤現有記錄上指定欄位的更新。如需有關設定記錄類型稽核軌跡的資訊，請參閱自訂稽核軌跡 (頁數 1118)。 不論「稽核到期 (天數)」欄位中的設定為何，下列動作的稽核軌跡記錄一律不會清除： ■ 對公司詳細資料的更新 ■ 新使用者的建立 ■ 對「使用者」記錄類型中下列欄位的更新： ■ 永遠傳送重要提醒 ■ 認證類型 ■ 電子郵件 ■ 單一登入外部識別碼 ■ 直屬主管或直屬主管 (別名) ■ 角色 ■ 狀態 ■ 使用者登入 ID 附註：「稽核到期 (天數)」欄位無法決定使用者登入記錄的時間長度，而系統將保留資源使用情況記錄。如需有關保留這類記錄的時間長度資訊，請參閱檢閱公司的資源使用情況 (請參閱 檢閱公司的資源使用情況 頁數 1013)與檢閱所有使用者的登入活動 (頁數 1012)。
相關資訊格式	在記錄的「詳細資料」頁面上，選取相關資訊區段的格式。 相關資訊區段可顯示為清單，或顯示為使用者按一下即可檢視清單的頁標。您也可為每個角色指定「相關資訊格式」選項的設定。使用者的角色若具有「個人化相關資訊顯示格式」權限，則也可在其個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項。如果使用者個人資料檔中的「相關資訊格式」欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。
全域搜尋方法	在「動作列」與「查尋」視窗的「搜尋」區段中，選取要供使用者使用的搜尋方法： ■ 目標搜尋。目標搜尋會搜尋指定欄位以找到相符項目。在目標搜尋中，使用者可在數個欄位中輸入值。此搜尋僅傳回與使用者輸入的每一個值均相符的記錄。指定給記錄類型之使用者角色的搜尋版面配置，將決定使用者所能搜尋的欄位。在 Oracle CRM On Demand 中會依預設啟用目標搜尋。如需有關目標搜尋的詳細資訊，請參閱關於目標搜尋 (頁數 66)。 ■ 關鍵字搜尋。關鍵字搜尋會搜尋每個記錄類型專有的預設欄位。在關鍵字搜尋中，使用者會在單一文字方塊中輸入文字字串。搜尋作業則傳回在任何所搜尋欄位中找到使用者輸入之文字字串的

欄位	描述
	所有記錄。如需有關關鍵字搜尋的詳細資訊，請參閱 關於關鍵字搜尋 (頁數 73) 。
會計年度起始月份	此欄位顯示會計行事曆開始的月份。 此欄位會在一開始建立公司時設定，而且無法由公司管理員變更。 此設定會影響依據會計年度評量收益的報表。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。
會計年度起始日期	此欄位顯示會計年度開始之指定月份內的日期。 此欄位會在一開始建立公司時設定，而且無法由公司管理員變更。 此設定會影響依據會計年度評量收益的報表。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。
會計行事曆類型	此欄位會顯示您所使用會計年度行事曆類型。您可以選擇下列其中一個值：行事曆季別、4-4-5、5-4-4、自訂會計行事曆。此設定會影響以時間為基礎的分析、商務計畫及預測。公司管理員無法變更此欄位。 若要更新此欄位，請聯絡「客戶關懷中心」。
產品成功率平均已啟用	決定在使用者按一下「更新機會總計」按鈕時，如何更新機會成功率： ■ 如果有選取，機會成功率會根據每個連結之產品的加權平均計算： 機會成功率 = SUM(產品預期收益)/SUM(產品收益) ■ 如果取消選取，採取動作時就不會更新成功率。 附註：「更新機會總計」按鈕位於「機會詳細資料」頁面上，「產品相關資訊」區段的標題列中。
啟用儲存並新增產品	如果已選擇此設定，則當使用者建立新的「機會」記錄時，「機會」頁面的表頭就會顯示「儲存並新增產品」按鈕，而不是顯示「儲存」按鈕。如果取消選擇此設定，則當使用者建立新的「機會」記錄時，「機會」頁面的表頭不會顯示「儲存並新增產品」按鈕，而只會顯示「儲存」按鈕。
啟用機會收益分割	選取此選項，可為團隊成員之間的機會收益進行分割。 若已勾選此核取方塊，「機會團隊編輯使用者」頁面上就會顯示「重新整理總計」與「價差分割」按鈕，讓收益能夠分割到所有的團隊成員。「機會收益預測」和「我的機會」頁面會顯示使用者屬於「團隊成員」且擁有 0 個以上分割收益的機會。 若已取消勾選此核取方塊，「機會團隊編輯使用者」頁面上就不會顯示「重新整理總計」與「價差分割」按鈕。「機會收益預測」和「我的機會」頁面會顯示使用者為屬於「機會負責人」的機會。

欄位	描述
抬頭顯示器	如果已開啟抬頭顯示器功能，且已在您使用者的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，則瀏覽器視窗底端的抬頭顯示器就會提供頁面的相關資訊區段連結 (如連結記錄區段)。使用者也可以從「詳細資料」頁面中關閉其個人資料檔中的抬頭顯示功能，完全移除這個功能。如需抬頭顯示功能的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 (頁數 32)。 附註：如果使用者的主題支援抬頭顯示器功能，則抬頭顯示器可在公司層級由個別使用者開啟或關閉。此外，使用者的個人設定會覆寫公司設定。不過，您可以在使用者的主題上取消勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，來完全移除抬頭顯示器。抬頭顯示器中的色彩是依您所使用的主題來決定。如需有關選擇主題的詳細資訊，請參閱設定您的主題 (請參閱 設定主題 頁數 634)。
啟用共用地址	選取此選項以在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中開啟最上層地址記錄的共用功能。如果取消選取此選項，則客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中將只有未共用地址功能可供使用。如需共用地址的詳細資訊，請參閱地址。 附註：如果已開啟共用地址，則請先檢閱關閉共用地址時的考量 (頁數 1029)中的資訊，並完成關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 (頁數 1029)中的程序，然後再關閉共用地址。共用地址與預先包裝的 Oracle 產品整合套件並不相容，例如 Oracle Process Integration Pack (PIP)。如果您正在使用 PIP (例如 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP)，請勿選取「啟用共用地址」設定。
驗證共用地址	選取此選項以驗證公司中的共用地址。如果選取此選項，則使用者可以選取共用地址以新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄。未經驗證的地址會從客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄進行篩選，而這些記錄中會停用「新增地址」按鈕。 如果取消選取「驗證共用地址」，則所有地址都可用於客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄 (亦即，不會進行篩選，而且這些記錄中會為具有所需權限的使用者啟用「新增地址」按鈕)。 如需驗證地址的詳細資訊，請參閱將共用地址標示為已驗證 (頁數 293)。
啟用頁標的增強檢視	勾選此核取方塊以啟用增強功能；例如，在記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段中進行排序與篩選，而相關資訊區段在頁面中會顯示為頁標。如需有關勾選此核取方塊時，使用者可執行之動作的詳細資訊，請參閱關於相關資訊頁標的增強檢視 (頁數 65)。 「啟用頁標的增強檢視」核取方塊依預設為取消勾選。

欄位	描述
啟用頁標的經典主題分頁	勾選此核取方塊以允許使用者在記錄的「詳細資料」頁面上捲動相關資訊頁標，一次捲動一組頁標，而非一次捲動一個頁標 (此為預設行為)。此設定僅適用於經典主題。 「啟用頁標的經典主題分頁」核取方塊依預設為取消勾選。
訂單用途	選取使用者如何在 Oracle CRM On Demand 中使用訂單與訂單項目。 如果選取「CRM On Demand 訂單管理」值，則使用者可在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用訂單管理。 如果您選取「Ebiz PIP 整合」值，則使用者可使用 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 整合解決方案。 「Ebiz PIP 整合」是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的整合解決方案，因此 Oracle CRM On Demand Order Management 無法使用此欄位。如需有關 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的詳細資訊，請聯絡客戶關懷中心。 使用者的角色中需有「啟用訂單存取」權限，才能使用訂單功能進行此類用途。 如需有關選擇訂單管理類型的詳細資訊，請參閱關於 EBIZ PIP 整合與 Oracle CRM On Demand 訂單管理 (頁數 545)。

欄位	描述
查尋視窗中的記錄類型清單	選取您在「查尋」視窗中搜尋記錄的可用方式： ■ 已啟用：若為此設定，會發生下列情況： ■ 使用者可用來限制其搜尋的預先定義清單集，可在最上層記錄類型的「查尋」視窗的記錄類型「清單」欄位中使用，其中記錄類型是使用者搜尋的記錄類型名稱。 ■ 「將上下文關聯清單顯示為查尋視窗預設值」核取方塊可在「搜尋版面配置精靈」中使用。此核取方塊可讓您指定在「查尋」視窗的記錄類型「清單」欄位中，是否要在其他清單前，顯示任何可用上下文關聯清單。開啟「查尋」視窗時，會啟用記錄類型「清單」欄位中清單集的第一個清單。 ■ 混合：若為此設定，會發生下列情況： ■ 記錄類型「清單」欄位可在顯示記錄類型「清單」欄位的「查尋」視窗中使用，且指定記錄類型的記錄初始搜尋會在使用者可存取之該記錄類型的所有記錄上執行。 ■ 已停用：若為此設定，會發生下列情況： ■ 記錄類型「清單」欄位無法在任何「查尋」視窗中使用，且指定記錄類型的記錄初始搜尋，會在使用者可存取之該記錄類型的所有記錄上執行。 備註：如果您設定搜尋版面配置後，在公司資料檔上的「查閱視窗中的記錄類型清單」功能表中選取「已停用」，則「搜尋版面配置精靈」中無法再使用「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊。此外，上下文關聯清單在「查閱」視窗中無法使用，且「查閱」視窗中特定記錄類型的記錄初始搜尋，會在使用者可存取的所有該記錄類型之記錄上執行，無論先前是否已選取「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」選項。不過，Oracle CRM On Demand 會儲存每個搜尋版面配置的「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊設定。如果您稍後在公司資料檔上的「在查閱視窗中的記錄類型清單」功能表中再次選取「已啟用」或「混合」，則每個搜尋版面配置的「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊設定會還原並再次生效。
啟用加拿大地址的省別選擇清單	使用加拿大地址範本時選取此選項，以顯示「省」欄位中的值清單。根據預設，此選項為取消選取。

欄位	描述
啟動個別動態頁面版面配置的個人化	此核取方塊依預設為取消勾選，用以決定使用者如何個人化「詳細資料」頁面 (使用動態版面配置) 上的相關資訊區段版面配置，如下所示： - 取消勾選核取方塊時，使用者只能根據記錄類型建立一個相關資訊區段的個人化版面配置。使用者根據記錄類型個人化「詳細資料」頁面的相關資訊區段版面配置後，會在所有該類型記錄的「詳細資料」頁面上看到相同的相關資訊區段集，不論決定頁面版面配置動態呈現的選擇清單欄位選定值為何。 - 該核取方塊已勾選時，使用者可根據決定頁面版面配置動態呈現的選擇清單欄位中的每個值，建立相關資訊區段的個人化版面配置。 附註：若要個人化相關資訊版面配置，使用者的角色必須具有「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限。 如需有關變更此核取方塊設定後所產生變化的資訊，請參閱個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 (頁數 1129)。 附註：「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」設定僅套用至相關資訊版面配置的個人化。不會套用至記錄頁面的欄位版面配置個人化。具有「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限的使用者可根據個別動態頁面版面配置個人化其欄位版面配置，即使「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊未勾選。如需有關個人化欄位版面配置的詳細資訊，請參閱個人化欄位版面配置 (頁數 644)。
啟用 Web Applet 的語言翻譯支援	如果您要為自訂 Web Applet 與在記錄類型首頁及「我的首頁」上顯示自訂報表的 Applet 輸入翻譯名稱，請勾選此核取方塊以啟用該功能。如需詳細資訊，請參閱翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106)。 「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊依預設為取消勾選。 附註：「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊僅套用至自訂 Web Applet，以及在記錄類型首頁與「我的首頁」上顯示自訂報表的 Applet。不會啟用或停用允許您為 Oracle CRM On Demand 其他元素 (如欄位名稱、角色名稱、存取權設定檔名稱等) 輸入已翻譯名稱的功能。
為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援	勾選此核取方塊以啟用允許您輸入自訂錯誤訊息翻譯版本的功能，如果不符合工作流程規則上的條件且已勾選該規則的「取消儲存」核取方塊，便會將自訂錯誤訊息傳回給使用者或 Web 服務。如需有關輸入自訂錯誤訊息之翻譯版本的資訊，請參閱取消工作流程儲存作業 (頁數 1305)。 「為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援」核取方塊依預設為取消勾選。 附註：如果您勾選此核取方塊時已存在含自訂錯誤訊息的工作流程規則，則不論使用者的語言為何，這些規則的自訂訊息會持續以預設公司語言與預設字型向所有使用者顯示，直到您根據現有規則輸入訊息的翻譯版本為止。

欄位	描述
排除投資組合帳戶的車輛/資產記錄	如果已選取此設定，則車輛與資產記錄會從所有投資組合帳戶清單中排除。在第 29 版之前的版本中，投資組合帳戶清單包含車輛與資產記錄。自第 29 版起，如果勾選此核取方塊，則清單僅包含具有「資產類型」欄位之投資組合值的記錄。 如果取消勾選此核取方塊，則所有「投資組合帳戶」清單會包含車輛與資產記錄。此核取方塊依預設為取消勾選。 從第 33 版起，若勾選核取方塊，則只有「資產類型」欄位中具有「投資組合」值的記錄，會納入使用相關投資組合主題區域的報表中。
啟用機會總計的自動更新	「啟用自動更新機會總計」核取方塊依預設為取消勾選。此設定的行為如下： 如果勾選此核取方塊，則下列任一事件發生時，機會的收益與預期收益便會自動更新： ■ 產品已透過任何管道新增至機會中。 ■ 產品已透過任何管道從機會中移除。 ■ 連結至機會的產品詳細資料已透過任何管道來更新。 如果未勾選此核取方塊，則當產品新增至機會或從機會中移除，或連結至機會的產品詳細資料已更新，則機會的收益與預期收益就不會自動更新。若要在任何這類變更後更新機會收益，使用者須在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」區段標題列中，按一下「更新機會總計」按鈕。 附註：若公司資料檔上的「啟用自動更新機會總計」核取方塊已勾選，則「更新機會總計」按鈕就不會出現在「機會詳細資料」頁面的「機會產品收益」區段標題列中。
允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元	如果勾選此核取方塊，您便可在電子郵件欄位的地址中 (僅限「聯絡人」與「潛在客戶」記錄類型)，使用大部分的 Unicode (UTF-8) 字元，在地址的本機部分與網域名稱皆可使用。 您可以使用下列任一公用程式，在使用者介面中更新「電子郵件」欄位： ■ 匯入助理 ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Web 服務 ■ 工作流程上的「更新值」動作 附註：如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱關於電子郵件地址中的特殊字元 (頁數 54)。

欄位	描述
凍結清單資料欄表頭	此選擇清單會決定使用者如何在 Oracle CRM On Demand 中檢視清單的資料欄表頭與搜尋結果。您可以選取下列值： ■ 開啟。使用者向下捲動記錄清單，而資料欄表頭列達到瀏覽器視窗的頂端時，一律會顯示資料欄標籤。 ■ 關閉。使用者向下捲動記錄清單，而資料欄表頭列達到瀏覽器視窗的頂端時，不會再顯示資料欄標籤。 此功能可以在公司層級與使用者層級開啟或關閉。使用者層級上的設定會覆寫公司的設定。 此設定的預設值為「關閉」。
匯出要求到期 (天數)	此欄位會決定匯出要求記錄在自動被清除前，於 Oracle CRM On Demand 中所保留的時間長度。保留期間是以天數指定。預設值是 60，但是您可變更此值。您可指定的最短保留期間為 1 天。如果您要讓匯出要求記錄無限期保留，則將此值設為 0 (零)。 附註：匯出要求記錄不包含在公司記錄分配使用情況的計算中。 此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出要求，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出要求。
匯出要求附件到期 (天數)	此欄位會指定包含匯出要求輸出內容的附件，在自動被清除前，於 Oracle CRM On Demand 中所保留的天數。預設值是 7，但是您可變更此值。有效值為 1 到 366。 此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出要求附件，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出要求附件。 附註：無論此欄位中所設定的值為何，角色中具有「刪除匯出要求附件」權限的使用者，在匯出要求附件被清除前，都可手動加以刪除。在使用者刪除匯出要求附件後，便無法取回附件。 如果您在此欄位中輸入大於 7 的值，則所保留的匯出要求附件會被納入您公司所使用的儲存量計算中，且在檔案分配限制已滿後，匯出要求作業將會失敗。如果在此欄位中的值小於或等於 7，則匯出要求附件不會被納入您公司所使用的儲存量計算中，匯出要求將不會因已達到檔案分配限制而失敗。 附註：刪除匯出要求後，您便無法再存取要求的附件。因此，建議您在此欄位中輸入的值不要大於「匯出要求到期 (天數)」欄位的值，除非該欄位設為 0 (零)。
電子郵件到期 (天)	此欄位會決定 Oracle CRM On Demand 傳送的電子郵件在自動被清除前，所保留的時間長度。保留期間是以天數指定。預設值是 30，但是您可變更此值。您可指定的最短保留期間為 1 天。如果您要讓電子郵件無限期保留，則將此值設為 0 (零)。 附註：已傳送電子郵件不包含在您公司記錄分配使用情況的計算中。

欄位	描述
電子郵件附件到期 (天數)	此欄位會指定 Oracle CRM On Demand 傳送的電子郵件附件在自動被清除前，所保留的天數。預設值是 7，但是您可變更此值。有效值為 1 到 366。 如果在此欄位中輸入大於 7 的值，則保留的電子郵件附件會包含在公司所用儲存量的計算中，並在達到檔案分配限制後，「分析」記錄類型排定事件的「傳送電子郵件」工作流程動作將失敗。如果此欄位中的值小於或等於 7，則電子郵件附件不包含在公司所用儲存量的計算中，且「分析」記錄類型排定事件的「傳送電子郵件」工作流程動作，不會因為達到檔案分配限制而失敗。 附註：刪除已傳送電子郵件後，您便無法再存取電子郵件的附件。因此，建議您在此欄位中輸入的值不要大於「電子郵件到期 (天數)」欄位的值，除非該欄位設為 0 (零)。
以小寫儲存電子郵件	預設會勾選「以小寫儲存電子郵件」核取方塊。此設定的行為如下： ■ 若有勾選此核取方塊，則電子郵件地址中的任何大寫字元都會以小寫形式加以儲存。 ■ 若取消勾選此核取方塊，則電子郵件地址中的任何大寫字元都會以大寫形式加以儲存。 附註：電子郵件地址中的小寫字元一律會以小寫形式加以儲存。 此設定適用於 Oracle CRM On Demand 中新增的所有電子郵件地址，無論新增地址的管道為何。 附註：如果您公司過去以混合大小寫的形式儲存了電子郵件地址，並已勾選「以小寫儲存電子郵件」核取方塊，則當您嘗試在記錄上使用 Web 服務要求或 REST API 要求時 (如其中使用混合大小寫的使用者與聯絡人記錄)，可能會發生錯誤。如果發生此問題，且您公司要以小寫形式來儲存所有電子郵件地址，則您必須更新目前以混合大小寫形式所儲存的電子郵件地址，並將這些電子郵件地址變更為小寫。若要編輯電子郵件地址，您必須先取消勾選「以小寫儲存電子郵件」核取方塊。完成編輯電子郵件地址後，請再次勾選「以小寫儲存電子郵件」核取方塊。
啟用 HTML 格式	此核取方塊中的設定決定「附註」欄位類型的欄位是否支援 HTML 格式。如需詳細資訊，請參閱關於 HTML 編輯器 (頁數 55)。
更新時保留停用的選擇清單值	此核取方塊中的設定會決定下列行為： ■ 使用者以內嵌方式更新欄位或透過使用者介面編輯記錄時，停用的選擇清單值是否可以繼續留在記錄的欄位中。 ■ 「匯入助理」是否可以用包含欄位中已經選取之一或多個停用值的值清單來更新複選清單欄位。 如需有關此設定所控制行為的資訊，請參閱關於更新時保留停用的選擇清單值設定 (頁數 1081)。
防止 Web 服務更新無效幣別	若要防止 Web 服務將幣別欄位值更新為無效幣別，請勾選此核取方塊。此核取方塊預設為取消勾選，且 Web 服務能夠將幣別欄位值更新為無效的幣別。

欄位	描述
依據使用者地區設定啟用稽核軌跡欄位	如果您想要以目前使用者地區設定的適當格式顯示稽核軌跡記錄中的數字、幣別、電話號碼、時間及日期，請勾選此核取方塊。根據預設，不管使用者的地區設定為何，所有使用者都會以相同的格式顯示此類欄位。

配置公司工作週與行事曆設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「公司工作週與行事曆設定」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五、星期六	為您行事曆工作週中的每個營業日勾選核取方塊。您至少必須勾選一個核取方塊。
顯示行事曆中的事件	已選取此設定時，Oracle CRM On Demand 會自動為每筆建立的事件記錄建立相關的約會記錄。具有「事件」記錄類型存取權的使用者可在 Oracle CRM On Demand 行事曆中檢視其事件相關約會。事件或約會的更新保持同步化。如需事件與約會同步化的相關資訊，請參閱關於事件與約會同步化 (頁數 191)。 如果從未選取此設定，則「行事曆」區段中僅顯示事件建立時未自動建立的約會，且 Oracle CRM On Demand 不會自動建立任何新事件的相關約會。 不過，如果您的管理員已選取此設定一段期間後再選擇取消選取此設定，則任何現有的自動建立約會都將保留。事件更新時，Oracle CRM On Demand 持續與事件相關約會同步化。如果事件遭刪除，也會一併刪除約會。 備註： 若啟用此設定，則會在資料庫中為每個建立的事件記錄，建立額外事件約會記錄。因為建立額外記錄的緣故，此設定會影響匯入事件時的效能。此外，若啟用此設定，則會在資料庫中為已新增至事件約會的每位使用者，建立額外事件團隊記錄。因為建立額外記錄的緣故，此設定會影響匯入約會使用者時的效能 (匯入檔案具有事件約會時)。
行事曆週別開始日期	此欄位顯示依預設顯示的日期，以作為所有使用者在行事曆檢視與日期選取器 (使用者用以在 Oracle CRM On Demand 中選取日期欄位值) 中週別的第一天。根據預設，已選取星期日。您可為每週選取不同的開始日期。 使用者也可透過在行事曆設定中選取其他日期，來覆寫公司的每週開始日期設定。
工作時間開始時間	輸入營業日開始的時間。時間格式可能會因國家的地區設定不同而改變。
工作時間結束時間	輸入營業日結束的時間。時間格式可能會因國家的地區設定不同而改變。

欄位	描述
活動通知	此設定將決定使用者是否能收到活動通知。其設定值如下： ■ 無。除非在「預設行事曆設定」頁面中覆寫此設定，否則使用者將不會收到通知。此為預設設定。 ■ 電子郵件。除非在「預設行事曆設定」頁面中覆寫此設定，否則使用者將會收到電子郵件通知。 ■ 蹦現提醒。除非在「預設行事曆設定值」頁面中覆寫此設定，否則使用者將會在蹦現視窗中收到通知。 ■ 電子郵件與蹦現提醒。除非在「預設行事曆設定值」頁面中覆寫此設定，否則使用者將會在蹦現視窗中收到電子郵件通知。 使用者可依序按一下「我的設定」、「行事曆設定」及「預設行事曆」檢視，來瀏覽至「預設行事曆設定」頁面。

設定潛在客戶設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「潛在客戶設定」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
僅轉換可編輯的相關物件	如果勾選此核取方塊，則使用者可將潛在客戶轉換為諸如客戶、聯絡人、交易註冊或機會等其他記錄類型，即便執行轉換的使用者並無轉換所需各類活動與自訂物件記錄的「編輯」存取權。然而，只有使用者具有編輯存取權的活動與自訂物件記錄，會連結至已轉換的潛在客戶記錄。如需有關潛在客戶轉換作業所需設定的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定 (頁數 214)。 若未勾選此核取方塊，則執行轉換的使用者必須具有轉換所需各類活動 (已連結至潛在客戶) 與所有自訂物件記錄的「編輯」存取權。否則，潛在客戶轉換將會失敗。此為預設設定。
需有負責人全名、評比及銷售人員以確認潛在客戶的資格	如果勾選此核取方塊，則在使潛在客戶符合資格時，「潛在客戶」記錄中需有「負責人全名」、「評比」及「銷售人員」欄位。此為預設設定。 若未勾選此核取方塊，則使潛在客戶符合資格時並不需要這些欄位。
在潛在客戶記錄上關聯客戶時自動更新銷售人員欄位	如果勾選此核取方塊，則在透過使用者介面、匯入工具、工作流程或 Web 服務更新與潛在客戶相關聯的客戶時，Oracle CRM On Demand 會自動更新潛在客戶中的「銷售人員」欄位。此為預設設定。 若未勾選此核取方塊，Oracle CRM On Demand 不會更新「銷售人員」欄位。 附註： 如果使用者按一下「潛在客戶詳細資料」頁面上的「轉換」按鈕，將潛在客戶與現有客戶產生關聯，則 Oracle CRM On Demand 不會更新「銷售人員」欄位。

配置公司主題設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「公司主題設定」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
預設主題	主題決定 Oracle CRM On Demand 的外觀與操作。在您使用桌上型或膝上型電腦來登入 Oracle CRM On Demand 時，便會自動使用預設主題。為新公司初次設定 Oracle CRM On Demand 時，預設主題為 Oracle。若要變更主題，請按一下「主題名稱」清單，然後選取公司所要使用的主題。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫此設定。 主題不會影響 Oracle CRM On Demand 的行為方式。公司管理員可以在 Oracle CRM On Demand 中建立自訂主題。如果您要將自己的主題提交到 Oracle CRM On Demand 以供使用，請聯絡您的公司管理員。
平板主題	此設定決定使用者使用平板電腦或其他觸控螢幕裝置登入 Oracle CRM On Demand 時自動使用的主題，前提是 Oracle CRM On Demand 偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置。此設定為選擇性設定。

設定公司資料可見度組態

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「資料可見度設定」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
已啟用供管理者閱覽	當某位經理檢視設定的記錄清單，以搜尋<i>我能檢視的所有記錄</i>記錄集 (例如「所有客戶清單」) 時，Oracle CRM On Demand 便會顯示記錄清單，如下所示： - 如果「已啟用供管理者閱覽」選項已選取，則清單會包含管理者下屬具有存取權的記錄。 - 如果「已啟用供管理者閱覽」選項未選取，則清單不會包含管理者下屬具有存取權的記錄，除非選取了相關記錄類型中管理者角色的「是否可以讀取所有記錄」設定。 管理者選取進階搜尋中的<i>我能檢視的所有記錄</i>選項時，Oracle CRM On Demand 會搜尋記錄集，如下所示： - 如果「已啟用供管理者閱覽」選項已選取，則 Oracle CRM On Demand 搜尋的記錄集會包含管理者其下屬具有存取權的記錄。 - 如果「已啟用供管理者閱覽」選項未選取，則 Oracle CRM On Demand 搜尋的記錄集不會包含管理者其下屬具有存取權的記錄，除非選取了相關記錄類型中管理者角色的「是否可以讀取所有記錄」設定。 使用者的經理是在「使用者詳細資料」頁面的「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位中指定，視頁面會顯示其中哪個欄位而定。 附註： 取消選取「已啟用供管理者閱覽」選項不會導致管理者無法存取其下屬擁有的記錄。管理者一律具有其下屬所擁有記錄的存取權，無論此選項的設定為何。
啟用聯絡人的上階團隊繼承	勾選此核取方塊以啟用聯絡人團隊，以在聯絡人與客戶相關聯時自動繼承客戶團隊成員。新公司的此核取方塊依預設會取消勾選。 備註： 變更此核取方塊的設定後，使用者必須從 Oracle CRM On Demand 登出並再次登入，以查看團隊繼承功能的新行為。

欄位	描述
	如需有關團隊繼承的詳細資訊，請參閱 關於透過團隊繼承的存取權傳播 (頁數 1203) 。
啟用機會的上階團隊繼承	勾選此核取方塊以啟用機會團隊，以在機會與客戶相關聯時自動繼承客戶團隊成員。新公司的此核取方塊依預設會取消勾選。 備註：變更此核取方塊的設定後，使用者必須從 Oracle CRM On Demand 登出並再次登入，以查看團隊繼承功能的新行為。 如需有關團隊繼承的詳細資訊，請參閱關於透過團隊繼承的存取權傳播 (頁數 1203)。
預設群組指派	選取這個選項，讓群組成員能共用客戶、活動、聯絡人、家庭、機會，以及投資組合的所有權。如需詳細資訊，請參閱 群組管理 (頁數 1247) 。
啟用工作簿	控制「工作簿」選取器是否顯示自訂工作簿。如果未勾選這個核取方塊，「工作簿」選取器只會顯示使用者工作簿，以及要委派的工作簿 (若有委派的話)。 注意：在您建立工作簿階層之前，請勿選取「啟用工作簿」選項。一旦選取這個選項之後，您就無法取消選取。不過，選取這個選項之後，您可以對工作簿階層進行變更。
顯示工作簿選取器	啟用或停用的「工作簿」選取器，這個選取器可用來縮小特定使用者、委派或自訂工作簿記錄的搜尋範圍。
對複本記錄的工作簿啟用合併	只有在貴公司使用 Oracle CRM On Demand 中的工作簿功能時，才會套用此設定。如需有關工作簿功能的資訊，請參閱工作簿管理 (頁數 1215)。 使用者合併記錄時，與主要記錄相關的工作簿一律予以保留，但任何只與複本記錄相關的工作簿不會自動與主要記錄相關聯。「對複本記錄的工作簿啟用合併」核取方塊決定合併記錄的使用者可否選擇將複本記錄的工作簿與主要記錄產生關聯，如下所示： ■ 如果勾選此核取方塊，Oracle CRM On Demand 會提示使用者指定與複本記錄相關的工作簿是否也要與主要記錄產生關聯。 ■ 如果取消勾選此核取方塊，則使用者無法指定與複本記錄相關的工作簿是否也要與主要記錄產生關聯。 核取方塊依預設為取消勾選。如需有關在 Oracle CRM On Demand 中合併複本記錄的詳細資訊，請參閱合併記錄 (頁數 126)。

欄位	描述
在工作簿選取器中顯示上階工作簿階層	只有在貴公司使用 Oracle CRM On Demand 中的工作簿功能時，才會套用此設定。如需有關工作簿功能的資訊，請參閱工作簿管理 (頁數 1215)。 「工作簿選取器」頁面僅可讓使用者檢視其相關工作簿與子工作簿。不過，透過讓使用者檢視整個工作簿階層，使用者可檢視公司內特定工作簿的內容。「在工作簿選取器中顯示上階工作簿階層」核取方塊會決定「工作簿選取器」中工作簿與階層的顯示方式，如下所示： - 如果取消勾選核取方塊，則「工作簿選取器」僅會顯示使用者為成員的工作簿與子工作簿。 - 如果已勾選核取方塊，則「工作簿選取器」會顯示使用者為成員的工作簿與子工作簿，以及工作簿階層中的所有上層節點。如果為使用者的角色選取工作簿的「可讀取所有記錄」設定，則使用者可展開並檢視工作簿階層中的所有節點。使用者為成員的工作簿名稱，其子工作簿會顯示為黑色。使用者非成員的上層節點會顯示為紅色。 附註：設定僅會影響套用記錄搜尋或篩選之頁面中的「工作簿選取器」，例如，動作列搜尋、進階搜尋、清單管理、查尋視窗、報表及儀表板。

設定整合設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「整合設定」區段。

附註：如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
整合事件已啟用	如果您是新客戶，系統將會自動啟用整合事件功能。不過，如果您是現有的客戶，就必須由「客戶關懷中心」和您的公司管理員來設定 Oracle CRM On Demand 整合事件功能。請聯絡「客戶關懷中心」來要求整合事件管理的支援，同時指定您所需要整合事件佇列的最大整體大小。
Web 服務 R16 相容模式	控制是否要在 Oracle CRM On Demand 第 16 版或更舊版中，將包含「使用者名稱」與「密碼」語彙基元的 Web 服務要求視為無狀態或有狀態的要求來處理。所有新公司的此核取方塊依預設為取消勾選。
在複選清單中匯入空白值	此設定會決定在記錄上包含值的複選清單欄位，在透過匯入作業更新記錄時是否可以更新為空值。 根據預設，此核取方塊與「匯入助理」中的對應核取方塊均為取消勾選，且複選清單欄位在匯入作業期間無法更新為空值。不過，若要讓複選清單欄位透過匯入作業更新為空值，使用者可以在「匯入助理」中勾選此核取方塊。 如果您在公司資料檔上勾選此核取方塊，則「匯入助理」上的對應核取方塊也會自動選取，複選清單欄位可因此透過匯入作業更新為空值。若不要讓複選清單欄位透過匯入作業更新為空值，使用者可以在「匯入助理」中取消勾選此核取方塊。
啟用工作流程	如果已將您的公司設定為允許工作流程，就會顯示此設定。一旦您建立您要部署的工作流程條件之後，就可以啟用此設定。
在匯出檔案中包含 Web 連結 URL	此設定會決定「匯出助理」或「匯出清單」頁面中，「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊的預設值。

欄位	描述
	此設定的行為如下： - 如果勾選此核取方塊，則「匯出助理」或「匯出清單」頁面中，預設便會勾選「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊。執行匯出時，此值會指定要在匯出的 CSV 檔案中包含 URL。 - 如果未勾選此核取方塊，則「匯出助理」或「匯出清單」頁面中，預設便不會勾選「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊。執行匯出時，此值會指定要在匯出的 CSV 檔案中排除 URL。 附註：執行每次匯出時，使用者可選擇要勾選或取消勾選「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊。

設定公司安全性組態

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「公司安全性設定值」區段。

附註：如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
公司閒置逾時 (分鐘)	這是在使用者階段作業因閒置而結束前所允許的時間，單位是分鐘。如果此欄位值為空白，則會由「系統預設閒置逾時」值決定互動階段作業逾時設定。系統預設閒置逾時值的預設值通常為 60 分鐘。您可以在「公司資料檔」頁面上，檢視目前的「系統預設閒置逾時」設定。當您編輯「公司資料檔」頁面時，可看見此值。建議您輸入介於 10 分鐘到 90 分鐘之間的值。 「公司閒置逾時」(分鐘) 設定也會決定非互動階段作業前所允許的時間，如 Web 服務階段作業因閒置而結束，如下所示： - 若「公司閒置逾時」(分鐘) 欄位設為 10 分鐘或更短，則此設定會套用至非互動階段作業與互動階段作業。 - 若「公司閒置逾時」(分鐘) 欄位設為超過 10 分鐘的任何值，則此設定不會決定非互動階段作業的閒置逾時間隔。在此情況下，非互動階段作業的閒置逾時間隔依預設為 10 分鐘。 - 若「公司閒置逾時」(分鐘) 欄位保留空白，則此設定不會決定非互動階段作業的閒置逾時間隔。在此情況下，非互動階段作業的閒置逾時間隔依預設為 10 分鐘，而「系統預設閒置逾時」值會決定互動階段作業的閒置逾時間隔。 備註：從第 33 版起，若有任何「分析解答」互動叫用伺服器呼叫，則會重設閒置逾時間隔計時器。
公司閒置逾時警告 (分鐘)	使用者的階段作業到期前，對使用者顯示警告訊息前的時間 (以分鐘計)。若使用者按下此警告訊息上的「確定」，便會重設閒置逾時間隔計時器。然而，若使用者並未按下「確定」，則使用者的階段作業便會在指定的閒置逾時間隔後暫停。 備註：此警告訊息不會顯示在「分析解答」中。 「公司閒置逾時警告」(分鐘) 欄位的值必須介於 1 與「公司閒置逾時」(分鐘) 欄位中所指示的值之間。若您輸入 0 作為該值，則不會顯示警告訊息。 備註：警告訊息顯示時所出現的頁面遮罩並未提供安全性機制。

欄位	描述
認證類型	顯示您公司所允許的認證類型。此值僅能透過「客戶關懷中心」指派。您的公司管理員無法變更此值。下列是可能的值： ■ 使用者 ID/僅密碼 - 所有使用者都必須使用其 Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼登入。 ■ 僅單一登入 - 所有使用者都必須使用您公司的單一登入機制登入。Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼不會被接受。 ■ 使用者 ID/密碼或單一登入 - 可使用 Oracle CRM On Demand 使用者 ID 和密碼或單一登入方式來登入 Oracle CRM On Demand。 附註：若已選取「使用者 ID/密碼」或「單一登入」值，便會繼續強制執行您公司對於 Oracle CRM On Demand 密碼的原則。因此，當使用者在 Oracle CRM On Demand 的密碼到期，Oracle CRM On Demand 會提示使用者變更密碼 (即使該使用者使用「單一登入」進行登入)。所有對於 Oracle CRM On Demand 密碼的其他原則也會強制執行，如密碼的最短長度、所需的密碼複雜度等等。Oracle CRM On Demand 不會管理用於「單一登入」的密碼。 認證類型可以透過公司管理員在「使用者資料檔」頁面上，為每位使用者設定。如果使用者的值是空白，則該使用者會使用公司層級的設定。
單一登入外部識別碼	針對公司設定「單一登入」時，透過「客戶關懷中心」指派的唯一公司識別碼。公司管理員無法變更此值，但是每個使用者都可以在「使用者資料檔」頁面上設定「外部識別碼」。
使用者 ID/密碼認證登入頁面	公司專用之自訂「登入」頁面的 URL，此頁面可以取代預設的「Oracle CRM On Demand 登入」頁面。此頁面通常是在公司的網頁伺服器上託管，而 URL 必須是完整格式 (URL 開頭必須是 http:// 或 https://)。 此頁面會在使用者登出，或使用者的階段作業因為未有任何活動而結束後顯示。公司一開始必須負責使用此頁面而非預設的 Oracle CRM On Demand 頁面導引其使用者登入。
SSO 認證登入頁面	公司專用之自訂「登入」頁面的 URL，如果使用者原本使用「單一登入」登入 Oracle CRM On Demand，此頁面會在使用者登出，或使用者的階段作業因沒有任何活動而結束後顯示。此頁面通常是在公司的網頁伺服器上託管，例如公司的單一登入入口網站。URL 必須是完整格式 (開頭為 http:// 或 https://)。 公司一開始必須負責使用其「SSO 登入」頁面而非預設的 Oracle CRM On Demand 頁面導引使用者登入。如果已使用 SSO 登入的使用者登出，而且此設定空白，則會顯示一般頁面，其中包含「您已經登出」訊息。
IP 位址限制已啟用	請參閱限制 IP 位址的使用 (請參閱 限制使用 IP 位址 頁數 999)。
跨網站要求偽造保護已啟用	啟用防止跨站台要求偽造攻擊之功能。勾選此核取方塊時，若使用者建立會與 Oracle CRM On Demand 互動的自訂程式碼，則可能需要在程式碼內附上安全性權杖作為隱藏參數。如需有關跨網站要求偽造保護的詳細資訊，請參閱關於跨網站要求偽造保護 (頁數 998)。 此核取方塊會在您的公司設定成使用 Oracle CRM On Demand 時預設勾選，且您無法變更此設定。

欄位	描述
啟用 IFRAME 嵌入	基於安全原因，此核取方塊依預設為取消勾選，且唯有在需要時才勾選。藉由勾選此核取方塊，您可讓使用者將 Oracle CRM On Demand 頁面嵌入其他網站網頁上的 iFRAME。如果使用者嘗試將 Oracle CRM On Demand 嵌入其他網站網頁上的 iFRAME，且此核取方塊為取消勾選，則 Oracle CRM On Demand 頁面會展開而成為上階頁面。如果您要使用 Oracle CRM On Demand 報表小工具，您必須選取此設定。此設定不會影響您嵌入桌面應用程式的其他 Oracle CRM On Demand 小工具。
如何處理可能包含「跨網站指令碼 (XSS)」的頁面	控制某些網路瀏覽器中可用的跨網站指令碼 (XSS) 保護行為，可防止反映的 XSS 攻擊。您可以使用此設定決定您的網路瀏覽器如何處理包含 XSS 的頁面。下列是可能的值： ■ 封鎖。如果網路瀏覽器偵測到 XSS，則不會顯示網頁。這是預設及建議的值。 ■ 更正。如果網路瀏覽器偵測到 XSS，則 Oracle CRM On Demand 會對傳回的網頁進行小幅修改來封鎖攻擊。 ■ 不執行任何動作。此設定不提供 XSS 保護。網路瀏覽器將不嘗試偵測網頁中的 XSS，或將忽略任何偵測到的 XSS。建議您不要使用此設定。 ■ 瀏覽器預設值。此設定使用網路瀏覽器的預設 XSS 保護層次，此層次可設定，XSS 保護層次則會隨廠商的不同而異。
將 URL 文字值轉換為連結	勾選此核取方塊後，地址欄位與欄位類型為「文字 (短)」或「文字 (長)」且以 http:// 或 https:// 開頭的文字欄位值會自動轉換為 Web 連結。此外，「附件詳細資料」頁面上以 http:// 或 https:// 開頭的任何 URL 欄位值也會自動轉換為 Web 連結。基於安全原因，此核取方塊依預設為取消勾選，且唯有在需要時才勾選。

設定分析可見度組態

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「分析可見度設定值」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
呈報主題區域	針對想要在「分析」中檢視即時報表的使用者，使用此選擇清單來設定可見度。這些報表會提供資料的即時分析。您可以選取下列其中一個值： ■ 供管理者閱覽。可讓使用者檢視自己的資料，及其部屬直接擁有的資料。(此為預設設定。) ■ 供團隊閱覽。可讓使用者檢視其擁有的資料，以及與其「客戶」及「機會」團隊共用的資料。 除非使用者在其「個人詳細資料」頁面中設定「呈報主題區域」設定的值，否則會使用這個整個公司的設定。如需報表的詳細資訊，請參閱 分析 (頁數 673) (特別是關於分析中的記錄可見度 (請參閱 關於分析中記錄的可見度 頁數 690) 主題)。 附註： 如果您要將可見度限制為分析中的即時報表記錄，則必須在此欄位中選取值。

欄位	描述
歷史主題區域	針對想要在「分析」中檢視歷史報表的使用者，使用此選擇清單來設定可見度。這些報表會提供歷史或趨勢分析，或者包含比即時報表中所發現的計算還要複雜的計算。您可以選取下列其中一個值： ■ 供管理者閱覽。可讓使用者檢視自己的資料，及其部屬直接擁有的資料。(此為預設設定。) ■ 供團隊閱覽。可讓使用者檢視其擁有的資料，以及與「客戶」及「機會」團隊共用的資料。 ■ 全部皆可閱覽。此設定結合「供管理者閱覽」和「供團隊閱覽」的檢視。 除非使用者在其個人詳細資料中設定「歷史主題區域」設定的值，否則會使用這個整個公司的設定。如需報表的詳細資訊，請參閱分析 (頁數 673) (特別是關於分析中的記錄可見度 (請參閱 關於分析中記錄的可見度 頁數 690) 主題)。 附註：如果您要將可見度限制為分析中的歷史報表記錄，則必須在此欄位中選取值。
以角色為基礎/可讀取所有記錄	使用此選擇清單來指定您是否要依照「角色管理精靈」內「記錄類型存取權」頁面的定義，讓「分析」依記錄類型基礎來使用「可讀取所有記錄」設定。如果已透過公司資料檔或您的使用者資料檔啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，且管理員為特定記錄類型的使用者角色選取了「可讀取所有記錄」可見度設定，您便可在「分析」中檢視該記錄類型的所有記錄。 如需有關何時和如何啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定的指引方針，請參閱「關於以角色為基礎/可讀取所有記錄設定」(請參閱 關於角色式是否可以讀取所有記錄設定 頁數 633)。 如果未啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，則「分析」會使用「呈報主題區域」與「歷史主題區域」欄位上所設定的可見度。

設定通訊設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「通訊設定」區段。

附註：如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
傳送使用者資料檔更新的電子郵件	此設定可決定哪些 Oracle CRM On Demand 使用者會在「電子郵件」、「使用者 ID」或「單一登入外部識別碼」欄位更新後收到警示電子郵件。下列為可用的值： ■ 所有使用者。電子郵件已傳送給所有 Oracle CRM On Demand 使用者。此設定為預設，且是建議的設定。 ■ 所有有效使用者。電子郵件只傳給所有有效的 Oracle CRM On Demand 使用者。 ■ 沒有使用者。電子郵件未傳給任何 Oracle CRM On Demand 使用者。此設定只建議在非生產環境中使用。

配置其他公司資料檔設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「其他資訊」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
授權的使用者、有效的使用者、無效的使用者	這些數字是唯讀的，可顯示您授權的使用者個數以及使用者目前的狀態。

設定地理編碼器設定

下表說明如何在 Oracle CRM On Demand 的「公司資料檔」頁面中設定「地理編碼器」區段。

附註： 如果您公司已開啟某些特定功能，則可能會顯示一些其他欄位。

欄位	描述
啟用地理編碼器	此設定可讓 Oracle CRM On Demand 利用地址記錄中的資訊，使用 Oracle Spatial 來尋找地址相對應的緯度與經度值。若 Oracle CRM On Demand 順利找到緯度與經度，則其會以這些值來填入地址記錄中的緯度與經度欄位。此設定依預設為取消選取。 附註： 這是唯讀欄位。若您需要對此設定進行任何變更，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。 如需有關地理編碼的詳細資訊，請參閱關於地址資訊的地理編碼 (頁數 301)。

驗證授權狀態及有效的使用者

您可以確認授權狀態，並與有效的使用者數目進行比較。每個有效使用者您都需要授權(有效的使用者是可以存取應用程式的使用者)。

授權的數目也決定應用程式可以為您公司儲存的資料量。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

確認您的授權狀態和有效及無效的使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」頁面上的「詳細資訊」區段中，確認授權、有效及無效使用者的數目。
 - 如果您有不再需要存取應用程式的有效使用者，就可加以停用，釋出這些授權。如需詳細資訊，請參閱[停用使用者 \(頁數 1184\)](#)。
 - 如果您要購買更多授權，請聯絡您的 Oracle CRM On Demand 業務代表。

關於登入和密碼原則

Oracle CRM On Demand 為您的公司提供最高層級的安全性。系統中已內建安全性條件約束，以確保只有獲得授權的使用者能夠存取您的資料。

此外，您可強制執行一些登入、密碼及認證政策，以提升公司內部的安全性層級。例如，您可將登入逾時設定為 15 分鐘，以便更嚴格遵守公司的安全性政策。且如果任何使用者忘記密碼，只要回答一組驗證問題，即可收到新密碼。這項新增的安全性措施可讓您指定有效階段作業的持續時數。例如，您可將使用者的有效登入階段作業設定為持續一小時。當使用者的有效階段作業時限已滿，並嘗試在 Oracle CRM On Demand 內執行動作時，系統就會強制使用者先輸入登入認證，才能繼續進行階段作業。

安全性考量

設定登入及密碼控制項之前，您必須仔細考量您的安全性需求。下面列出一些您應該要回答的問題：

- 您要使用哪種使用者 ID？
- 您要讓系統產生的臨時密碼維持有效多久？
- 將使用者鎖在應用程式外之前，允許的登入嘗試次數上限是多少？
- 登入錯誤鎖定要維持多久？您要使用者多頻繁地變更密碼？
- 新密碼必須與舊密碼不同嗎？
- 密碼長度下限是多長？
- 若使用者忘記密碼，該答對多少安全性問題才能重設密碼？
- 使用者必須正確回答多少個安全性問題，應用程式才會自動重設使用者的密碼？
- 您要允許使用者變更其使用者 ID 或電子郵件地址嗎？
- 您希望使用者的有效階段作業持續多久？

當您已經定義登入和密碼原則時，就能在應用程式的「公司管理」頁面中實作登入和密碼原則。

密碼設定變更

如果您變更密碼設定，系統會等到目前的密碼到期後，才強制執行變更。例如，如果您將密碼長度下限從 7 個字元變更為 10 個字元，而使用者已經有 7 個字元的密碼。在到期之前，使用者都可以使用該 7 個字元密碼，但到期時，使用者就必須建立至少 10 個字元的新密碼。

最好是設定內部原則，並先選取設定，再新增使用者至系統。但是，如果您必須立即變更安全性原則，也能夠重設所有使用者密碼。這個動作會產生電子郵件寄給您公司中的所有使用者，提供新的臨時密碼給他們。您必須具有「管理公司 - 重設所有密碼」權限，才能執行此作業。

使用者忘記自己的密碼時會發生什麼事？

具有「重設個人密碼」權限的使用者角色，若忘記密碼可提交要求以重設其密碼。他們可以使用在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結。您必須定義至少要完成的安全性問題數，而使用者必須提供答案才能重設密碼。若設定此功能，則使用者無須公司管理員介入作業，即可重設其 Oracle CRM On Demand 密碼。

定義公司的密碼控制

您可以定義 Oracle CRM On Demand 的密碼原則。例如，您可以設定密碼原則，以便符合您公司有關密碼長度限制與到期頻率的通訊協定。

定義您公司的密碼控制

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「登入與密碼控制」連結。
- 4 在「公司登入與密碼控制」頁面上填入資訊，然後儲存設定。

下表將描述這些設定。

附註：若要重設密碼，使用者在其使用者角色中必須具有「重設個人密碼」權限。若要從 Oracle CRM On Demand 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結重設其密碼，使用者必須在系統中設定好安全性問題與解答。

設定	可能的值	用法
登入原則資訊		

公司登入 ID	文字方塊	這是公司的唯一識別碼。建立新的使用者時，此識別碼將成為使用者之「使用者登入 ID」(公司登入 ID) 的第一個部分。已建立新的使用者而且「預設使用者 ID 類型」是「公司登入 ID」時，使用者 ID 的「公司網域」部分就會預先填入此值。您也可以從「公司資料檔」頁面存取這項設定。
目前密碼嘗試次數上限	介於 1 到 3 之間的數字	使用者可嘗試輸入目前密碼的次數。當達到嘗試次數時，如果使用者正在登入畫面中輸入目前密碼，則 Oracle CRM On Demand 會將使用者鎖定而無法登入。 「登入鎖定持續時間」欄位值會決定允許的嘗試次數。不過，如果使用者是從 Oracle CRM On Demand 之內輸入目前密碼，或正在更新密碼，且如果已達到目前密碼嘗試次數上限，則會終止使用者的階段作業。使用者並未遭鎖定無法進入 Oracle CRM On Demand，而在 Oracle CRM On Demand 套用「登入鎖定持續時間」中的值集之前，目前密碼嘗試次數上限仍適用於登入畫面。 現有客戶與新客戶的預設值是 3。
登入鎖定持續時間	15、30、60 分鐘或永久	鎖定使用者帳戶的時間長度。
階段作業持續時間上限 (以小時計)	0-9999 小時	在請使用者重新輸入登入認證前，使用者的有效階段作業時間長度會持續。此欄位接受從零 (0) 到 9999 的正整數。 若要檢視此設定的預設值，請前往「公司管理」中的「登入和密碼原則」頁面。 使用 Oracle CRM On Demand 時，如果有效階段作業達到持續時間的上限，您必須重新輸入登入認證。 若使用 Web 服務而有效階段作業逾時，Web 服務用戶端必須重新驗證以繼續使用 Web 服務。
密碼控制資訊		

使用者密碼到期日	30 天、60 天、90 天、180 天、一年、永不過期	使用者密碼有效的時間長度。經過此期限之後，系統就會強制使用者變更密碼。 附註： 如果您角色的「使用者密碼到期日」設定空白，則會使用公司的設定。
密碼到期提前警告天數	此值可空白，或者可大於 0 且小於「使用者密碼到期日」欄位中，所選選項所指定的天數。如果您在「使用者密碼到期日」欄位中選取「一年」選項，則您在「密碼到期提前警告天數」欄位中的輸入值可為介於 1 與 364 之間的數字，或者您可將此欄位保留空白。	此設定表示 Oracle CRM On Demand 在使用者密碼到期之前多少天傳送通知電子郵件給使用者。建議您輸入不小於 2 的值，且您可能會想要指定較多的天數，以允許使用者有足夠的時間更新密碼。如果您在此欄位中不輸入值，則系統不會傳送通知電子郵件給使用者。 附註： 如果您在「使用者密碼到期日」欄位中選取「永不過期」選項，則「密碼到期提前警告天數」欄位為唯讀。
密碼長度下限	介於 6 到 30 之間的數字	可用於密碼的字元數目下限。
密碼變更次數上限	介於 1 到 20 之間的數字	可變更使用者密碼的次數上限，如「密碼變更限制視窗」設定所指定。如果使用者嘗試變更密碼超過指定的次數，系統就不允許變更。 附註： 如果您的使用者使用「單一登入 ID」來進行驗證，則 Oracle CRM On Demand 不會實作此密碼原則。
密碼變更限制視窗	天數 (從 1 到 7)	「密碼變更次數上限」設定所套用的期限。
密碼的複雜性等級	3 或 4	使用者密碼中必須滿足的字元類別數目，有下列四種分類： ■ 大寫字元 (A...Z) ■ 小寫字元 (a...z) ■ 數字字元 (0、1、2...9) ■ 非英數字元 (!、\$、#、%)

登入時強制執行密碼原則	核取方塊	若已勾選此核取方塊，則會在使用者登入 Oracle CRM On Demand 時，啟用密碼原則檢查。此項原則檢查可確保使用者的密碼遵循 Oracle CRM On Demand 中的「密碼長度下限」與「密碼的複雜性等級」設定。
防止使用者重複使用的先前密碼數目	介於 0 到 10 之間的數字	先前使用的密碼數目，使用者在 Oracle CRM On Demand 中無法重複使用。 新公司的預設值是 3。如果符合下列條件，現有公司的預設值為 1 或 0： ■ 已選取「新密碼必須不同於您的舊密碼」設定。 ■ 已取消選取「防止使用者重複使用的先前密碼數目」設定。
認證資訊		
需完成的安全性問題數目	介於 0 到 8 之間的數字	此設定會決定使用者必須設定的安全性問題與解答。使用者的問題與解答會儲存以供日後使用。 附註：使用者在第一次登入 Oracle CRM On Demand 時會設定安全性問題，之後亦可在任何時間變更安全性問題。如需詳細資訊，請參閱設定您的安全性問題 (頁數 637)。 當使用者在 Oracle CRM On Demand 登入頁面的「無法存取您的帳戶？」連結重設密碼時，他們必須回答先前設定的數個安全性問題。 附註：此值設為零 (0) 時，如果使用者忘記其密碼，則使用者必須要求系統管理員重設其密碼。 您可以指定使用者在重設密碼時，所設定的問題數必須超過其須回答的數目。系統會隨機選取使用者設定的問題，並在使用者重設密碼時顯示以進行驗證。
需回答的安全性問題數目	介於 0 到 8 之間的數字	此設定會決定使用者在 Oracle CRM On Demand 登入頁面上的「無法存取您的帳戶？」連結重設密碼時，必須回答的安全性問

		題數。當使用者提交重設密碼的要求時，隨即會收到含有暫時頁面連結的電子郵件。 在暫時頁面上，使用者必須回答此設定中指定數目的安全性問題，然後才能重設密碼。 由於系統無法要求使用者回答比原先設定數量更多的問題，因此此欄位中的值必須小於或等於「需完成的安全性問題數目」中的值。
暫時登入天數視同有效	天數 (1 到 14)	此設定會決定暫時登入密碼有效的天數。當您加入新的使用者，或者公司管理員或客戶關懷中心重設使用者的密碼時，系統通常會傳送一封含有暫時登入資訊的電子郵件。
暫時密碼登入嘗試次數	嘗試次數 (1 到 14)	使用暫時登入密碼所允許的登入嘗試總次數。如果超過此值，使用者的暫時登入資訊就會變成無效，而且使用者必須再次重設密碼。
其他資訊		
允許使用者變更使用者 ID	核取方塊	若已勾選此核取方塊，編輯其「使用者資料檔」的使用者就可以變更其「使用者 ID」。如果您沒有啟用這項功能，只有公司管理員可以變更使用者 ID。
允許使用者變更電子郵件地址	核取方塊	如果勾選此核取方塊，則編輯其使用者資料檔的使用者就可以變更其電子郵件地址。如果您沒有啟用這項功能，則只有公司管理員可以變更電子郵件地址。

並行階段作業選項	「允許使用通知」、「允許不使用通知」，以及「防止並終止現有階段作業」	此設定可讓您在登入認證時，同時管理 Oracle CRM On Demand 處理並行階段作業的方式。 「允許使用通知」選項可讓您參與並行階段作業。不過，Oracle CRM On Demand 會通知您另有其他階段作業正在進行，且使用相同的客戶詳細資料。Oracle CRM On Demand 也會對其他階段作業的使用者提供通知。 「允許不使用通知」選項可讓您參與並行階段作業。不過，Oracle CRM On Demand 不會通知您還有其他階段作業正在進行中。 「防止並終止現有階段作業」選項會關閉第一個現有的階段作業，讓第二個新的階段作業進行。兩個階段作業的使用者都會收到動作通知。

關於跨網站要求偽造保護

為了防範跨網站要求偽造攻擊，使用者建立內含 HTTP POST 要求 (包含「非同步 Java Script 與 XML (AJAX)」要求) 的自訂程式碼，嘗試更新、建立或刪除 Oracle CRM On Demand 中的資料時，都必須在程式碼內附上安全性權杖作為隱藏參數。如果自訂程式碼不包含安全性權杖，或未正確使用安全性權杖，要求就會失敗。一旦要求失敗，使用者將看到錯誤訊息，指出因金鑰無效或過期而無法完成要求，同時使用者必須重新整理頁面。

使用者必須在程式碼內附上如下表所示的安全性權杖。

參數元件	語彙基元代碼
名稱	%%%ODReqName%%%
值	%%%ODReqValue%%%

備註：語彙基元代碼區分大小寫，且其內容必須與本表格所示完全相同。語彙基元代碼若有任何輸入錯誤，都將導致要求失敗。

這項跨網站要求偽造保護功能是經由公司資料檔的「跨網站要求偽造保護已啟用」核取方塊所控制。您的公司設定開始使用 Oracle CRM On Demand 時，預設會啟用此功能，且無法將其停用。

重設所有密碼

您可以一次重設所有使用者的密碼 (包括管理員的)。

用法範例 1。當您設定應用程式時，建立使用者，並將其「狀態」設定為「有效」，但不要以電子郵件寄送密碼給使用者。設定作業完成且應用程式已準備好可供使用以後，重設所有密碼。這個動作會一次傳送電子郵件給所有有效的使用者，告知這些使用者臨時密碼，並授予應用程式存取權。

用法範例 2。您已經變更了密碼控制原則，並要所有使用者遵循新原則。請重設所有密碼，讓使用者在下次登入時，必須變更其密碼。

開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，每個使用者角色必須包含「重設個人密碼」權限。

重設所有密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 4 在「公司資料檔」標題列中，按一下「重設所有密碼」按鈕。

系統會傳送電子郵件給所有使用者，告知使用者新的臨時密碼。目前已登入的使用者可以繼續工作，但下一次登入時就必須使用新的臨時密碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [重設使用者的密碼 \(頁數 1179\)](#)
- [設定使用者 \(頁數 1166\)](#)
- [定義公司的密碼控制 \(頁數 993\)](#)

啟用語言

Oracle CRM On Demand 有多種語言可供使用。隨產品提供的所有預設文字欄位 (如欄位和選擇清單值) 以及線上說明和教學課程都是以可用的語言顯示。

但是當您自訂欄位或選擇清單值時，如果要在翻譯的版本中顯示這些值，就必須以其他語言手動輸入相當的值，否則不管您選擇了什麼語言，都會以原先語言的藍色文字顯示，而且前後加上方括號。

一開始，唯一有效的語言是公司註冊 Oracle CRM On Demand 時，選取為公司預設值的語言。

若要讓您的使用者能夠選擇語言，必須啟動該語言。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

啟用語言

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司資料檔」區段中按一下「語言」連結。
- 4 在「有效的」資料欄中，選取您要提供員工使用的語言。

附註：可供顯示日期、時間和幣別的格式是由「語言」以外的其他設定決定。

- 5 儲存記錄。

限制使用 IP 位址

這項功能 可以讓您公司將系統存取限制於特定的 IP 地址範圍。您可以使用這項功能，確保使用者只能從特定網路位置 (如您的辦公室) 存取系統。如果啟用了這項功能，您的使用者就只能從具有您所指定範圍內 IP 位址的電腦上登入應用程式。

附註：您也可以指定角色層次的限制，以限制某些角色的使用者使用特定的 IP 位址範圍。如需詳細資訊，請參閱[關於角色的 IP 位址限制 \(頁數 1193\)](#)。

開始之前。請聯絡客戶關懷中心，以便讓他們為您的公司啟用 IP 篩選，之後，若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

限制使用 IP 位址

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 按一下「安全性設定」連結。
- 4 在「安全性設定」頁面上，輸入可接受的 IP 位址，以便登入。

提示： 檢閱螢幕上以正確方式輸入 IP 位址的資訊。

- 5 儲存記錄。

會計行事曆管理

會計行事曆管理包含為您的公司定義會計年度開始，以及對應的會計年度結束：

- [關於會計行事曆 \(頁數 1000\)](#)
- [更新會計行事曆名稱 \(頁數 1001\)](#)
- [定義自訂會計行事曆 \(頁數 1001\)](#)
- [管理貴公司的期間清單 \(頁數 1003\)](#)

關於會計行事曆

Oracle CRM On Demand 中有兩種會計行事曆的類型可用：

- **標準會計行事曆。**如果您的會計年度遵循一般行事曆 (例如行事曆季別，5-4-4、4-4-5)，您可以在公司資料檔中使用此行事曆類型。
- **自訂會計行事曆。**如果您的公司遵循不同的行事曆，例如 4-5-4，您可以在 Oracle CRM On Demand 中定義自訂會計行事曆。

如果您使用的是標準會計行事曆或自訂會計行事曆，系統就會為您的公司定義一次會計年度。每個會計年度類型會自動允許您使用 Oracle CRM On Demand 中定義的會計期間。

標準會計行事曆

標準會計行事曆是遵循一般定義的行事曆之期間，例如西曆，並且可以從一年的任何一個月、任何一天開始。如果您使用 Oracle CRM On Demand 中的標準會計行事曆，您就可以選取以下行事曆類型的其中之一：

- 行事曆季別
- 4-4-5 行事曆模型
- 5-4-4 行事曆模型

使用標準會計行事曆時，Oracle CRM On Demand 會自動為您產生行事曆期間至 2040 年。您可以檢視標準會計行事曆的設定，但不能變更之。不過，您可以變更會計行事曆的命名格式，如需詳細資訊，請參閱[更新會計行事曆名稱 \(頁數 1001\)](#)。如果您要變更行事曆定義，請聯絡「客戶關懷中心」。當您的公司已設定完成，「客戶關懷中心」會以資料填入您的會計行事曆並指定您的行事曆類型。

附註：在系統執行完整的 ETL (「擷取」、「轉換」、「載入」) 之前，您對會計年度定義進行的任何變更均不會反映在 Oracle CRM On Demand 報表中。

檢視標準會計行事曆定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
- 3 在「公司設定」區段中，檢閱下列欄位：
 - 會計年度起始月份
 - 會計年度起始日期

■ 會計行事曆類型

附註：當標準會計行事曆的定義有所改變時，Oracle CRM On Demand 會更新報表中的所有資料。然而，Oracle CRM On Demand 僅會更新預測中的未來資料。

自訂會計行事曆

Oracle CRM On Demand 中有自訂會計行事曆，可供不使用標準行事曆月份或一般會計行事曆的公司來使用。您的公司管理員可定義自訂會計行事曆。您必須在 Oracle CRM On Demand 中，針對每一個您要建立業務計劃、目標、預測、或以時間為基準分析的年度，建立自訂會計行事曆記錄。如需有關定義自訂會計行事曆的詳細資訊，請參閱 [定義自訂會計行事曆 \(頁數 1001\)](#)。

更新會計行事曆名稱

「客戶關懷中心」會建立您公司的標準會計行事曆，依預設會計行事曆名稱會自動以該會計年度的結束年度作為字尾。例如，年度自 2039 開始至 2040 結束的會計行事曆稱為「會計行事曆 2040」。

如果您的公司需要替代命名慣例來配合使用外部系統與 Oracle CRM On Demand，您可以設定會計年度命名格式，讓所有標準會計行事曆名稱與會計期間名稱，以會計年度的結束年度或開始年度作為字尾。

附註：您可以在定義自訂會計行事曆時指定行事曆名稱，不過，您無法在定義自訂會計行事曆後修改名稱。變更會計行事曆的名稱格式，不會影響會計年度或會計期間的結束或開始日期。

若要更新會計行事曆名稱，請執行下列步驟：

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。
- 4 在「會計行事曆清單」頁面上，按一下「更新會計行事曆名稱」。
- 5 選取下列其中一個選項：
 - **開始年度。**會計行事曆名稱與會計期間名稱，會以該會計年度的開始年度作為字尾。
 - **結束年度。**會計行事曆名稱與會計期間名稱，會以該會計年度的結束年度作為字尾。
- 6 按一下「儲存」。

定義自訂會計行事曆

您的公司管理員會定義 Oracle CRM On Demand 中的會計行事曆以符合您公司的會計年度。自訂會計年度會反映在所有報表、商務計劃、目標與使用者配額中。

附註：若要設定自訂會計行事曆的定義，您的角色必須包含「管理公司」權限。

若要設定您公司的自訂會計行事曆，您必須執行下列作業：

- 1 聯絡「客戶關懷中心」，為您的公司啟用自訂會計行事曆，使其可供使用。
- 2 定義您公司的會計行事曆。
- 3 確認自訂會計行事曆在您的公司內有效。

注意：在您為公司啟用自訂會計行事曆選項之後，您就無法停用此選項。建議公司管理員不要啟用自訂會計行事曆，直到他們已完全瞭解 Oracle CRM On Demand 中的會計行事曆功能。

自訂會計行事曆與預測

在使用自訂會計行事曆時，您的公司的自訂會計年度行事曆定義會用來產生預測。您的公司管理員必須在啟用預測之前，先定義自訂會計行事曆記錄。因為預測持續時間可能橫跨一季以上，所以預測可能包含多個會計年度的資料。因此，若要確保具有足夠產生預測系列的資料，每年都必須自訂會計行事曆以供您的公司產生預測之用。此外，您的公司管理員必須在預測中使用自訂會計行事曆定義之前，先更新預測定義。如果預測定義沒有在下個預測日期前重新整理，則無法產生您的預測。如需有關更新預測定義的詳細資訊，請參閱 [更新預測定義 \(頁數 1352\)](#)。

定義新的自訂會計行事曆

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。
- 4 在「會計行事曆清單」頁面上，按一下「新增會計行事曆」。
- 5 從功能表選取您需要的會計年度。

系統會自動將會計行事曆的名稱填入「名稱」欄位，例如「會計年度 2009」。此為唯讀值。

附註：您可以在定義自訂會計行事曆時指定行事曆名稱，不過，您無法在定義自訂會計行事曆後修改名稱。

- 6 輸入下列資訊：
 - a **描述。**加入有關自訂會計定義的詳細資訊。這個欄位有 250 個字元的上限。
 - b **會計季別 1。**按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。
 - c **會計季別 2。**按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。
 - d **會計季別 3。**按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。
 - e **會計季別 4。**按一下行事曆圖示，指出本季每一個會計月份的開始日期。
 - f **其他資訊。**按一下行事曆圖示，指出下一個會計年度的開始。

附註：會計年度的長度不得大於 99 週。如果您為「下一個會計年度開始」輸入自前一個會計年度開始日期起算迄今大於 99 週的值，系統會以錯誤訊息提示您輸入正確的值。

- 7 按一下「儲存」。

附註：您必須依序建立會計行事曆，例如，您必須先建立 2010 年的會計行事曆，在建立 2011 年的會計行事曆。

在系統執行夜間 ETL（「擷取」、「轉換」、「載入」）之前，您的新自訂會計行事曆定義將不會反映在「分析」中。

檢視會計行事曆的詳細資料

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。
- 4 在「會計行事曆清單」頁面上，按一下您要檢視會計期間的會計年度之名稱。
「會計行事曆詳細資料」頁面會顯示所選年度與下一個會計年度開始日期的個別會計月份。

附註：如果您正從標準會計行事曆移動至自訂會計行事曆，那麼您的上一個會計年度記錄將在「會計行事曆清單」頁面中以唯讀顯示，Oracle CRM On Demand 產生的所有未來的會計年度記錄均會被刪除。如需有關標準會計行事曆的詳細資訊，請參閱關於會計行事曆 (頁數 1000)。

編輯公司的會計行事曆

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計行事曆定義」連結。
- 4 在「會計行事曆清單」頁面上，找出您要更新的會計行事曆，然後按一下「編輯」。
- 5 輸入會計行事曆的新詳細資料，然後按一下「儲存」。

在系統執行夜間 ETL（「擷取」、「轉換」、「載入」）之前，對自訂會計行事曆定義進行的任何變更均不會反映在「分析」中。

附註：如果您已拒絕自訂會計行事曆，您可以編輯現有行事曆定義來變更它。然而，目前會計行事曆之前的會計行事曆都是唯讀。您無法刪除自訂會計行事曆。

管理貴公司的期間清單

您可管理貴公司的會計行事曆期間清單，以在如業務計劃與目標記錄的「期間」查閱視窗中，限制選項可用的期間數。這很有用，因為貴公司可能需要銷售人員來建立每季業務計劃，但人力資源人員只能建立年度業務計劃。

若要管理貴公司的期間清單，您可以：

- 建立與調整期間清單
- 請為每個期間清單來定義在「期間」查閱視窗中使用的搜尋欄位。
- 請為每個使用者角色來定義在「期間」查閱視窗中可用的清單。

備註：若公司資料檔上的「查閱視窗中的記錄類型清單」功能表設為「已啟用」，使用者就只能選取「期間」查閱視窗中的期間清單。如需有關此功能表與其控制內容的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查閱視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84) 及設定公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

管理期間清單

下列程序將說明如何管理貴公司的期間清單。

若要管理期間清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「會計行事曆管理」區段中，按一下「會計期間管理」連結。
- 4 在「期間清單」頁面中，選取「功能表」按鈕選項，如下所示：
 - **記錄數量。**在期間清單中計算期間數，請參閱在清單中計算記錄 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單。**透過特定條件來調整期間清單，並以新名稱來儲存清單，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。
 - **儲存清單。**儲存清單。當您按一下「儲存清單」時，就可以直接前往含有「儲存」選項的頁面。
 - **顯示清單篩選。**在下拉式功能表中顯示清單主要資訊，請參閱[檢視清單頁面](#) (頁數 117)。您也可以按一下「管理清單」頁面中的「檢視」，藉以存取此頁面。
 - **管理清單。**管理期間清單，請參閱[管理清單頁面](#) (頁數 116)。
 - **建立新清單。**建立新的篩選期間清單，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

定義期間搜尋版面配置

下列程序會說明如何定義期間清單的搜尋版面配置。

開始之前。您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

定義期間搜尋版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下「期間」。
- 4 在「期間應用程式自訂」頁面中，按一下「期間搜尋版面配置」。
- 5 定義搜尋版面配置。
如需有關建立搜尋版面配置的詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置](#) (頁數 1110)。

定義每個角色可使用的期間清單

下列程序會說明如何定義每個角色可使用的期間清單。

開始之前。您的角色必須包含「自訂應用程式」權限。

定義每個角色可使用的期間清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下「期間」。
- 4 在「期間應用程式自訂」頁面中，按一下「期間清單存取與順序」。
- 5 請為每個角色來定義可用清單與清單順序。

如需有關管理清單存取與顯示每個角色順序的詳細資訊，請參閱管理清單存取與清單順序 (請參閱 [管理清單存取和清單順序](#) 頁數 1114)。

幣別定義

您公司的幣別定義作業包括：

- 啟動您公司進行商務交易時所用的幣別。
- 定義您公司基礎貨幣的匯率。

如需有關幣別定義的詳細資訊，請參閱[管理幣別](#) (頁數 1004)。

管理幣別

若要讓使用者以任何幣別處理和追蹤業務，您必須啟動這些幣別。否則，針對公司所設定的預設幣別即為唯一的選項。

如果您的員工以其他幣別記錄交易，您也必須設定這些幣別與公司預設幣別之間的匯率。累計報表和預測的收益時，此應用程式就會使用這些匯率。

注意：請確定在您的使用者進入所有您啟用幣別的交易前，先設定匯率。

您可以針對任何有效的幣別輸入多重匯率。每個輸入項都含有「匯兌日期」和該日期的「匯率」。針對特定交易判斷要使用的匯率時，此應用程式會遵循下列規則：

Oracle CRM On Demand 如何在公司預設幣別和使用者預設幣別之間轉換匯率

在這種情況下，公司具有下列幣別：

- 公司的預設幣別是美元 (USD)。
- 這家公司也有啟用其他的幣別：歐元 (EUR) 和英鎊 (GBP)。
- 這家公司已經定義美元和歐元、美元和英鎊之間的匯率。
- 使用者輸入歐元計價的機會收益。然而，使用者的預設幣別是英鎊。
- Oracle CRM On Demand 會用下列方式將歐元轉換成英鎊：
 - 它一開始會將機會收益轉換成公司預設幣別，也就是從歐元轉換成美元。
 - 接著，將機會收益轉換成使用者幣別，也就是從美元轉換成英鎊。

匯率如何套用到預測累計

在這個情況下，下列規則適用：

- 如果匯率與交易都是針對相同的日期定義，它就會使用該「匯率」值。
- 如果匯率與交易並非針對相同的日期定義，不過存在針對交易之前的日期所定義的匯率，它就會使用最接近交易日期之日期的匯率。
- 如果匯率與交易並非針對相同的日期定義，而且不存在針對交易之前的日期所定義的匯率，它就會使用具有交易日期之後之日期的下一個可用匯率。

例如，如果僅針對 5/15/2004 和 8/15/2004 輸入匯率，就會發生下列情況：

- 對於 5/15/2004 之前的交易，系統會使用 5/15/2004 的匯率。

- 對於 5/15/2004 與 8/14/2004 之間的交易，系統會使用 5/15/2004 的匯率。
- 對於 8/15/2004 當日或之後的交易，系統會使用 8/15/2004 的匯率。

匯率如何套用到報表

對於報表，匯率會應用在比預測還多的用途上。每個月份都會決定一個單一匯率，而且在該月份的所有交易都會使用該匯率。例如，對於機會，Oracle CRM On Demand 會使用最靠近匯率生效日期的機會結案日期。對於資產幣別轉換，Oracle CRM On Demand 會使用「購買日期」欄位做為該日期。對於機會產品，Oracle CRM On Demand 會使用最靠近該產品收益開始日期的匯率。對於其他物件，包括自訂物件 01-03，Oracle CRM On Demand 會使用建立的日期來決定匯率日期。對於自訂物件 04-15，Oracle CRM On Demand 會使用「匯兌日期」欄位。

指派到月份的匯率會依下列方式決定：

- 如果某個月份存在多個匯率，就會使用該月份內最新日期的匯率。
- 如果某個月份不存在任何匯率，該月份的匯率就會設定為已經定義匯率且最接近之未來月份的匯率。
- 如果未來月份沒有任何匯率，就會使用第一個先前月份的匯率。

例如，如果已針對 5/10/2004、5/20/2004 和 8/14/2004 定義匯率，則：

- 2004 年 5 月的匯率即為針對 5/20/2004 所設定的值 (針對 5 月所設定的最新匯率)。
- 2004 年 8 月的匯率即為針對 8/14/2004 所設定的值 (針對 8 月所設定的唯一匯率)。
- 2004 年 4 月以前的月份的指派匯率為 2004 年 5 月 20 日的匯率。5 月有兩個日期。
- 2004 年 6 月和 7 月都會被指派 2004 年 8 月的匯率 (最接近的未來月份)。
- 2004 年 9 月和未來月份都會被指派 2004 年 8 月的匯率 (沒有未來月份的匯率，所以使用了第一個先前月份的匯率)。

在報表中，需要在幣別之間轉換的任何值都將使用針對交易所在月份所定義的匯率，而計算方式如上所述。

備註：預測期間，會將所有機會轉換成公司預設幣別來預測累計。不過，在報表中，收益欄位會轉換為一般使用者幣別的金額。

發生下列任何情況時，您都必須等候，直到每日分析重新整理執行為止：

- 針對您的公司啟動新的幣別而且設定匯率
- 某位使用者選取了公司其他使用者尚未選取的新幣別 (在「個人詳細資訊」頁面上)

重新整理會自動產生任何所需的轉換匯率。之後，您就可以執行歷史或即時報表。

每當使用者變更其預設使用者幣別時，他們就必須登出 Oracle CRM On Demand 並再次登入，這樣報表才會以新選取的幣別顯示資料。

開始之前。若要執行管理幣別的程序，您的角色必須具有「管理公司 - 定義幣別」權限。此外，若要瞭解幣別設定的作用，請閱讀[關於使用者的資料檔設定 \(頁數 632\)](#)。

啟用幣別

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「幣別定義」區段中，按一下「幣別定義」連結。
- 4 在「幣別設定」頁面上，從下拉式清單中選取「所有幣別」。
- 5 針對您想要啟動的幣別，按一下「編輯」連結。
- 6 在「幣別編輯」頁面上，選取「有效」核取方塊。
- 7 (選擇性) 在「幣別編輯」頁面上，您可以變更對應至幣別的符號。

例如，您可能會想要依照幣別代碼而非符號區別幣別。因此，您可以將 \$ 變更為 USD、將 ¥ 變更為 JPY，以及將 € 變更為 EUR。

備註：您可以使用任何符號來代表幣別，但特定地區設定用於千分位分隔符號或小數點的那些符號除外，如句號 (.)、逗號 (,) 或空格 ()。

8 儲存記錄。

定義匯率

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「幣別定義」區段中，按一下「匯率」連結。

「匯率編輯」頁面會顯示您所啟動之幣別的最新匯率。如果尚未定義任何匯率，它就會顯示成空白。

備註：換算幣別是您公司固定設定的幣別。您必須輸入匯率，讓應用程式將每種有效幣別換算為該幣別。

- 4 若要針對有效幣別加入新的匯率：
 - a 針對您想要加入匯率的「幣別」資料欄，按一下「匯兌歷史記錄」連結。
在「匯率」頁面上，按一下「新建」。
 - b 在「匯率編輯」頁面上，完成所需的資訊。
針對「匯率」，請輸入購買來源幣別一個單位所需的換算幣別單位數目。
範例：1 歐元 = 1.3 美元。
假設公司的幣別設定為美元 (USD)，您就可以輸入下列值：

- 來源幣別：EUR
- 換算幣別：USD
- 匯率：1.3

- 5 按一下「儲存」。

檢視匯率的歷史記錄

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「幣別定義」區段中，按一下「匯率」連結。
在「匯率編輯」頁面上，系統會顯示不同幣別的最新匯率。
- 4 若要查看單一幣別的匯率歷史記錄，請按一下「匯率歷史記錄」連結。
匯率的歷史記錄隨即顯示。

事業群設定

您的公司可以使用「事業群」記錄類型將使用者分組以符合業務需求。例如，您可以使用事業群以地理位置方式將使用者分組。您可以將使用者與一或多個事業群建立關聯。與使用者記錄相關聯的第一個事業群，會自動指定為使用者的主要事業群，但是您可以變更使用者的主要事業群。您可以將事業群與選擇清單值群組相關聯，如此一來對於某些事業群的使用者，在記錄上某些欄位中的選擇清單顯示的值，就會限制成為這些欄位定義的值子集。每個事業群只能與一個選擇清單值群組相關聯。如需有關選擇清單值群組的詳細資訊，請參閱[關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)。

附註：使用者記錄上的事業群資訊不會影響使用者存取記錄及操作記錄的權限。

若使用者與一或多個事業群相關，則當使用者建立支援事業群記錄類型的記錄，使用者的主要事業群便會自動指派至該記錄。若「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位皆存在詳細資料頁面版面配置上，且若選擇清單值群組與使用者的主要事業群相關，則記錄上的「選擇清單值群組」欄位便會填入該選擇清單值群組的名稱。則在任何由選擇清單值群組控制的選擇清單欄位中，只有連結至選擇清單值群組的值才會出現在選擇清單中。

使用者可在下列情況下變更任何記錄的事業群：

- 「事業群」欄位顯示於指派給記錄類型之使用者角色的頁面版面配置上。
- 未將「事業群」欄位指定為唯讀欄位。
- 使用者具有更新記錄的必要存取權限。

附註：依預設，「事業群」欄位的「查閱」視窗中有可用的「所有事業群」清單，使用者可選取任何事業群。您可以設定事業群的清單，並根據使用者角色指定「事業群」欄位的「查閱」視窗中可用的清單。如需詳細資訊，請參閱管理清單存取與清單順序 (請參閱 [管理清單存取和清單順序](#) 頁數 1114)。

使用者變更記錄的事業群時，記錄的選擇清單值群組會自動變更為新事業群的選擇清單值群組。如需有關建立與更新記錄時，「事業群」與「選擇清單值群組」欄位行為的詳細資訊，請參閱[關於記錄的事業群與選擇清單值群組](#) (頁數 1010)與[關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群](#) (頁數 52)。

如需有關設定事業群的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [設定事業群時的考慮事項](#) (頁數 1007)
- [設定事業群的程序](#) (頁數 1008)
- [建立事業群](#) (頁數 1008)
- [將選擇清單值群組與事業群建立關聯](#) (頁數 1009)
- [將使用者與事業群建立關聯](#) (頁數 1009)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型](#) (頁數 1140)
- [關於合併事業群與刪除事業群](#) (頁數 1010)
- [關於記錄的事業群與選擇清單值群組](#) (頁數 1010)
- [變更使用者的主要事業群](#) (頁數 1180)

設定事業群時的考慮事項

設定事業群時，請考慮下列事項：

- **自訂。**您可以自訂「事業群」記錄類型。
- **清單。**您可以建立事業群的清單。
- **選擇清單值群組。**您只能將事業群與一個選擇清單值群組建立關聯。
- **使用者。**您可以將多個使用者與每個事業群建立關聯，且可將每個使用者與多個事業群建立關聯。
- **搜尋。**您無法使用「動作」列或進階搜尋來搜尋事業群記錄。
- **事業群欄位。**對於支援事業群的記錄類型，您可以執行下列作業：
 - 新增「事業群」欄位至頁面版面配置。
 - 如果您不希望使用者變更或清除「事業群」欄位中的值，請將該欄位指定成唯讀。
 - 在運算式產生器中使用「事業群」欄位。
 - 在工作流程規則中使用「事業群」欄位。
 - 將「事業群」欄位納入搜尋版面配置。

附註：您無法透過「欄位設定」頁面指定「事業群」欄位的預設值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定事業群的程序](#) (頁數 1008)
- [建立事業群](#) (頁數 1008)
- [將選擇清單值群組與事業群建立關聯](#) (頁數 1009)

- [將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)
- [關於記錄的事業群與選擇清單值群組 \(頁數 1010\)](#)
- [變更使用者的主要事業群 \(頁數 1180\)](#)

設定事業群的程序

開始之前。 檢閱[設定事業群時的考慮事項 \(頁數 1007\)](#)中的資訊。

若要設定公司的事業群，請執行下列任務：

- 1 決定下列項目：
 - 您要設定的事業群。
 - 您要與每個事業群建立關聯的選擇清單值群組 (若有)。每個事業群只能與一個選擇清單值群組建立關聯，但一個選擇清單值群組能與多個事業群建立關聯。
 - 您要與每個事業群建立關聯的使用者。
- 2 建立事業群。
如需詳細資訊，請參閱[建立事業群 \(頁數 1008\)](#)。
- 3 (選擇性) 將選擇清單值群組與事業群建立關聯。
如需詳細資訊，請參閱[將選擇清單值群組與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)。
- 4 將使用者與事業群建立關聯。
如需詳細資訊，請參閱[將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)。
- 5 (選擇性) 新增「事業群」欄位至您要使用事業群之記錄類型的頁面版面配置。
如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。

建立事業群

若要建立事業群，請完成下列程序中的步驟。此任務是[設定事業群的程序 \(頁數 1008\)](#)中的步驟。

開始之前。 若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

建立事業群

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」。
- 3 在「事業群設定」區段中，按一下「事業群設定」。
- 4 在「事業群清單」頁面中，按一下「新建」。
- 5 輸入事業群的名稱與描述，然後儲存變更。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [事業群設定 \(頁數 1006\)](#)
- [設定事業群時的考慮事項 \(頁數 1007\)](#)
- [設定事業群的程序 \(頁數 1008\)](#)
- [將選擇清單值群組與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)
- [將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)

將選擇清單值群組與事業群建立關聯

您只能將一個選擇清單值群組與每個事業群建立關聯。然而，每個選擇清單值群組可以控制一或多個記錄類型的一或多個選擇清單欄位值，且每個選擇清單值群組可與多個事業群建立關聯。如需有關選擇清單值群組的詳細資訊，請參閱[關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)。

若要將選擇清單值群組與事業群建立關聯，請完成下列程序中的步驟。此任務是[設定事業群的程序 \(頁數 1008\)](#)中的步驟。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」權限。此外，「選擇清單值群組」欄位必須顯示於您使用者角色的「事業群詳細資料」頁面版面配置上。

將選擇清單值群組與事業群建立關聯

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」。
- 3 在「事業群設定」區段中，按一下「事業群設定」。
- 4 在「事業群清單」中，按一下您要與選擇清單值群組建立關聯之事業群的名稱。
- 5 在「事業群詳細資料」頁面的「選擇清單值群組」欄位中，按一下「查尋」圖示，然後選取您要與事業群建立關聯的選擇清單值群組。
- 6 儲存變更。

附註：對於控制記錄上選擇清單欄位所顯示值的選擇清單值群組來說，「選擇清單值群組」欄位必須顯示於記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置上。

將使用者與事業群建立關聯

您可以將使用者與一或多個事業群建立關聯。與使用者相關聯的第一個事業群會被自動指定為使用者的主要事業群，但您可以變更使用者記錄的主要事業群。如需詳細資訊，請參閱[變更使用者的主要事業群 \(頁數 1180\)](#)。

您可以透過兩種方法將使用者與事業群建立關聯：

- 透過事業群記錄，您可以將使用者與事業群建立關聯。
- 透過使用者記錄，您可以將事業群與使用者建立關聯。

若要將使用者與事業群建立關聯，請完成下列程序中的步驟。此任務是[設定事業群的程序 \(頁數 1008\)](#)中的步驟。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理使用者」與「管理角色與存取權」這兩種權限。此外，「事業群使用者」相關資訊區段必須根據「事業群」記錄類型，顯示於指派給您角色的「詳細資料」頁面版面配置上。

將使用者與事業群建立關聯

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」。
- 3 在「事業群設定」區段中，按一下「事業群設定」。
- 4 在「事業群清單」中，按一下您要與使用者建立關聯之事業群的名稱。
- 5 在「事業群詳細資料」頁面上，捲動至「事業群使用者」相關資訊區段並按一下「新增」。
- 6 選取您要與事業群建立關聯的使用者，然後儲存變更。

您一次最多可新增 10 個使用者。若要將更多使用者與事業群建立關聯，請按一下「儲存並新增使用者」。

若要將事業群與來自「使用者詳細資料」頁面的使用者建立關聯，請完成下列程序中的步驟。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理使用者」與「管理角色與存取權」這兩種權限。此外，至少下列其中一個條件必須為真：

- 「主要事業群」欄位根據「使用者」記錄類型，顯示於指派給您角色的「詳細資料」頁面版面配置上。
- 「使用者事業群」相關資訊區段顯示於指派給您角色的「使用者管理」頁面版面配置上。

附註：在「使用者」記錄類型上，也有可用且名為「事業群」的文字欄位。「事業群」文字欄位是「使用者」記錄類型的一部份。

將多個事業群與使用者建立關聯

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者與群組管理」區段中，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」中，按一下您要與事業群建立關聯的使用者姓氏。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 如果您只要將單一事業群作為使用者的主要事業群來建立關聯，則在「主要事業群」欄位中按一下「查尋」圖示，然後選取您要作為使用者主要事業群的事業群。
 - 如果您要將多個事業群與使用者建立關聯，則捲動至「事業群」相關資訊區段並按一下「新增」。您一次最多可新增 10 個事業群。若要將更多事業群與使用者建立關聯，請按一下「儲存並新增事業群」。

關於合併事業群與刪除事業群

即使事業群與使用者及記錄相關聯，您仍可將其刪除。一次最多可將五個事業群合併成一個。您將兩個事業群合併時，會保留其中一個事業群，另一個則被刪除。

若由於合併作業造成事業群遭到刪除，會發生下列情形：

- 從任何與此事業群相關聯的使用者記錄中移除此事業群。
- 任何使用者若與刪除的事業群相關聯且先前未與保留的事業群相關聯，則會自動與保留的事業群建立關聯。如果刪除的事業群是使用者的主要事業群，則保留的事業群會變成使用者的主要事業群。
- 如果刪除的事業群與其他記錄類型(如客戶、聯絡人等等)的記錄相關聯，則這些記錄不會自動與合併作業中保留的事業群建立關聯。記錄上的「事業群」欄位反而會自動清除。不過，記錄上的「選擇清單值群組」欄位不會清除。

在您直接刪除事業群後，會發生下列情形：

- 從任何與此事業群相關聯的使用者記錄中移除此事業群。如果刪除的事業群是使用者的主要事業群，則與使用者記錄相關聯的剩餘事業群清單中，第一個事業群會變成使用者的主要事業群。
- 如果刪除的事業群與其他類型(如客戶、聯絡人等等)的記錄相關聯，則這些記錄上的「事業群」欄位會自動清除。不過，記錄上的「選擇清單值群組」欄位不會清除。

您可以將不同事業群與任何「事業群」欄位已清除(由於事業群遭到刪除)的記錄建立關聯。您將事業群與「事業群」欄位已清除的記錄建立關聯時，記錄上的「選擇清單值群組」欄位會更新如下：

- 如果新事業群與選擇清單值群組相關聯，則記錄上的「選擇清單值群組」欄位會填入新事業群的選擇清單值群組。
- 如果新事業群未與選擇清單值群組相關聯，則記錄上的「選擇清單值群組」欄位會被清除。

您可以還原已刪除的事業群。您還原事業群時，任何先前存在於所還原事業群與使用者記錄之間的關聯並不會還原。任何先前存在於所還原事業群與其他類型(如客戶、聯絡人等等)的記錄之間的關聯都會還原。

如需合併記錄的逐步指示，請參閱[合併記錄 \(頁數 126\)](#)。

關於記錄的事業群與選擇清單值群組

下表總結使用者建立與編輯記錄時，「事業群」與「選擇清單值群組」欄位的行為。此表格中的所有案例皆假設：

- 每個事業群都與一個選擇清單值群組相關聯。

- 每個使用者都至少與一個事業群相關聯。
- 「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位皆顯示於「詳細資料」頁面版面配置上。

事業群欄位可以更新	選擇清單值群組欄位可以更新	使用者建立記錄時，適用下列行為	使用者更新記錄時，適用下列行為
是	是	■ 「事業群」欄位會填入建立記錄之使用者的主要事業群。使用者可以在儲存記錄前，變更「事業群」欄位中的值。 ■ 「選擇清單值群組」欄位會填入事業群的選擇清單值群組。使用者可以在儲存記錄前，變更「選擇清單值群組」欄位中的值。	■ 使用者可以變更「事業群」欄位或「選擇清單值群組」欄位中的值。 ■ 如果使用者清除了「事業群」欄位，則「選擇清單值群組」欄位也會自動清除。 ■ 如果使用者選取不同的事業群，則「選擇清單值群組」欄位會填入新事業群的選擇清單值群組。 ■ 如果使用者選取不同的選擇清單值群組或清除「選擇清單值群組」欄位，則「事業群」欄位不會自動變更。
否	是	■ 「事業群」欄位會填入建立記錄之使用者的主要事業群。使用者不能變更「事業群」欄位中的值。 ■ 「選擇清單值群組」欄位會填入事業群的選擇清單值群組。使用者可以在儲存記錄前，變更「選擇清單值群組」欄位中的值。	■ 使用者不能變更「事業群」欄位中的值。 ■ 使用者可以變更「選擇清單值群組」欄位中的值。 ■ 如果使用者選取不同的選擇清單值群組或清除「選擇清單值群組」欄位，則「事業群」欄位不會自動變更。
是	否	■ 「事業群」欄位會填入建立記錄之使用者的主要事業群。使用者可以在儲存記錄前，變更「事業群」欄位中的值。 ■ 「選擇清單值群組」欄位會填入事業群的選擇清單值群組。使用者不能變更記錄上「選擇清單值群組」欄位中的值。	■ 使用者可以變更「事業群」欄位中的值。 ■ 使用者不能直接變更「選擇清單值群組」欄位中的值。 ■ 如果使用者清除了「事業群」欄位，則「選擇清單值群組」欄位也會自動清除。 ■ 如果使用者選取不同的事業群，則「選擇清單值群組」欄位會填入新事業群的選擇清單值群組。
否	否	■ 「事業群」欄位會填入建立記錄之使用者的主要事業群。使用者不能變更記錄上「事業群」欄位中的值。 ■ 「選擇清單值群組」欄位會填入事業群的選擇清單值群組。使用者不能變更記錄上「選擇清單值群組」欄位中的值。	使用者不能變更「事業群」欄位或「選擇清單值群組」欄位中的值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [事業群設定 \(頁數 1006\)](#)
- [設定事業群時的考慮事項 \(頁數 1007\)](#)
- [設定事業群的程序 \(頁數 1008\)](#)

- [建立事業群 \(頁數 1008\)](#)
- [將選擇清單值群組與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)
- [將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)
- [變更使用者的主要事業群 \(頁數 1180\)](#)
- [關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)
- [設定選擇清單值群組時的考慮事項 \(頁數 1138\)](#)
- [設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)
- [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)
- [將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)

公司稽核

稽核軌跡是據以達成遵循法規與企業政策的重要功能。如需有關 Oracle CRM On Demand 之稽核軌跡的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [檢閱所有使用者的登入活動 \(頁數 1012\)](#)
- [檢閱公司的資源使用量 \(請參閱 \[檢閱公司的資源使用情況\]\(#\) 頁數 1013\)](#)
- [使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更 \(頁數 1014\)](#)
- [檢閱管理組態變更的稽核軌跡 \(頁數 1015\)](#)
- [檢閱公司的待處理與已寄送電子郵件 \(頁數 1015\)](#)
- [檢閱您公司的所有匯出要求 \(頁數 1017\)](#)

檢閱所有使用者的登入活動

您可以檢閱公司裡所有使用者的登入記錄。「登入記錄」頁面會顯示使用應用程式的使用者及時間，也會記錄 Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心的登入活動。

附註：Oracle CRM On Demand 會在每個晚上永久刪除超過 90 天的使用者登入記錄。使用者選定歷史記錄資料會儲存在資料倉儲中，以支援 Oracle CRM On Demand 分析中使用者選定分析指標的歷史趨勢分析，但若在 Oracle CRM On Demand 升級為新版次的期間，執行資料的完整擷取、轉換及載入 (ETL)，或者將公司資料從一個 Oracle CRM On Demand 環境資料移轉至另一個 Oracle CRM On Demand 環境，資料就不會保留。如需有關「使用情況追蹤分析」之分析主題區域的資訊，請參閱[使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域 \(頁數 768\)](#)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司 - 登入與公司稽核」權限。

檢閱所有使用者的登入活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段中，按一下「登入稽核」連結。
「登入稽核」頁面會顯示 Oracle CRM On Demand 的所有登入稽核活動。

附註：登入記錄的「類型」欄位會顯示進行登入嘗試的管道。例如，若登入嘗試是透過瀏覽器視窗進行，「類型」欄位會顯示值「互動」。若登入嘗試是透過 Web 服務進行，「類型」欄位會顯示值「Web 服務」。

- 4 在「登入稽核」標題列上，從功能表中選取下列其中一個清單：
 - **所有登入稽核資料。**您用於檢視登入活動的預設設定。這會顯示所有登入稽核資料，並依登入時間排序。
 - **目前登入的所有使用者。**目前登入 Oracle CRM On Demand 的所有使用者。這會依登入時間排序。

附註：此功能表也會顯示您建立的任何自訂清單。

管理登入活動清單

- 在「登入稽核」標題列上，按一下「功能表」按鈕來執行下列動作：
 - **匯出清單**。匯出「登入活動」清單以便儲存在電腦上，請參閱[以清單匯出記錄 \(頁數 119\)](#)。
 - **記錄數量**。計算「登入活動」清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單**。調整「登入活動」篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
 - **管理清單**。管理「登入活動」清單，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。
 - **建立新清單**。建立新的「登入活動」篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
 - **儲存清單**。儲存「登入活動」清單，這樣會直接前往含有「儲存」選項的頁面。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [檢閱使用者的登入活動 \(頁數 1180\)](#)

檢閱公司的資源使用情況

您可以檢閱整個公司的資源使用情況，包括下列區域的變更：

- 重設密碼
- 忘記密碼
- 回答安全性問題
- 變更 SSO 識別碼
- 使用者 ID 變更
- 電子郵件地址變更
- 設定密碼
- 初始密碼
- 離線

附註：Oracle CRM On Demand 每個月會永久刪除超過 90 天的資源使用情況記錄一次。不過，建立使用者或修改下列欄位時不會清除記錄：電子郵件、單一登入外部識別碼、角色、狀態、使用者登入 ID。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司 - 登入與公司稽核」權限。

檢閱公司的資源使用情況

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段中，按一下「稽核」連結。
- 4 檢閱公司的資源使用情況歷史記錄。

下列程序說明管理資源使用情況記錄清單的方式。

管理資源使用情況記錄的清單

- 在「稽核軌跡」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示：
 - **匯出清單**。將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)。
 - **記錄數量**。計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單**。調整清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。
 - **儲存清單**。儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。
 - **顯示清單篩選**。檢視目前已為清單定義的篩選。
 - **建立新清單**。可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

- **管理清單**。檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更

您可檢閱使用者在稽核欄位中對所有可稽核記錄類型所做的變更稽核軌跡。如果在該記錄類型的稽核軌跡組態中，已選取追蹤記錄之建立、刪除及還原等作業的選項，則主要稽核軌跡也會顯示這些作業的稽核軌跡記錄。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核」權限。

使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段，請按一下「主要稽核軌跡」連結。

「主要稽核軌跡」會顯示下列值：

- **ID 編號**。表格資料列 ID。
- **記錄類型**。要稽核的記錄類型。
- **記錄名稱**。要稽核之記錄的名稱。
- **來源 IP 位址**。發生組態變更之電腦的 IP 位址。

備註：此值只在此資訊可用時才會顯示。

- **階段作業類型**。此值指出階段作業是否為互動式或 Web Services 階段作業。
- **姓氏**。使用者的姓氏。
- **名字**。使用者的名字。
- **使用者登入 ID**。使用者的登入 ID。
- **作業**。所執行的組態類型，例如建立、刪除或修改。
- **修改的欄位**。在物件中修改的欄位。
- **舊值**。欄位的先前值。
- **新值**。欄位的新值。例如，如果您將服務要求優先順序欄位值從「低」變更成「高」，則「舊值」欄位會保持為「低」，「新值」欄位則為「高」。如果您刪除記錄，則「舊值」欄位會保持為空白，並將「新值」欄位變更為「已刪除記錄」。
- **日期**。上次稽核物件的日期。

如需有關稽核軌跡的詳細資訊，請參閱[自訂稽核軌跡 \(頁數 1118\)](#)。

下列程序說明如何管理稽核軌跡記錄的清單。

管理稽核軌跡記錄的清單

- 在「主要稽核軌跡」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示：
 - **匯出清單**。將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)。
 - **記錄數量**。計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單**。調整清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。
 - **儲存清單**。儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。
 - **顯示清單篩選**。檢視目前已為清單定義的篩選。
 - **建立新清單**。可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
 - **管理清單**。檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

檢閱管理組態變更的稽核軌跡

您可以針對記錄類型，檢閱管理員對角色、工作簿、存取資料檔、REST 整合標記名稱、前一位負責人自訂及稽核軌跡設定所做的變更稽核軌跡。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核」權限。

檢閱管理組態變更的稽核軌跡

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段中，按一下「管理組態稽核」連結。

「管理組態稽核」表格會顯示下列值：

- **ID 編號。**表格資料列 ID。
- **記錄類型。**要稽核的記錄類型。
- **記錄名稱。**要稽核之記錄的名稱。
- **來源 IP 位址。**發生組態變更之電腦的 IP 位址。

備註：此值只在此資訊可用時才會顯示。

- **階段作業類型。**此值指出階段作業是否為互動式或 Web Services 階段作業。
- **姓氏。**使用者的姓氏。
- **名字。**使用者的名字。
- **使用者登入 ID。**使用者的登入 ID。
- **作業。**所執行的組態類型，例如建立、刪除或修改。
- **修改的欄位。**在物件中修改的欄位。
- **舊值。**欄位的先前值。
- **新值。**欄位的新值。例如，如果您將服務要求優先順序欄位值從「低」變更成「高」，則「舊值」欄位會保持為「低」，「新值」欄位則為「高」。如果您刪除記錄，則「舊值」欄位會保持為空白，並將「新值」欄位變更為「已刪除記錄」。
- **日期。**上次稽核物件的日期。

下列程序說明如何處理管理組態變更的清單。

處理管理組態變更的清單

- 在「管理組態稽核」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示：
 - **匯出清單。**將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)。
 - **記錄數量。**計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單。**調整清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。
 - **儲存清單。**儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。
 - **顯示清單篩選。**檢視目前已為清單定義的篩選。
 - **建立新清單。**可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
 - **管理清單。**檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

檢閱公司的待處理與已寄送電子郵件

「電子郵件監視器」頁面會顯示下列資訊：

- **電子郵件監視器摘要。**顯示來自 Oracle CRM On Demand 的待處理電子郵件數。

- **寄件匣**。顯示等待從 Oracle CRM On Demand 寄送之電子郵件的相關特定詳細資料。
- **寄件備份**。顯示已從 Oracle CRM On Demand 寄送之電子郵件的相關特定資訊。您可以使用「依字母搜尋」來尋找已寄送電子郵件。

關於已傳送電子郵件與附件的保留期間

在標準應用程式中，Oracle CRM On Demand 會將已傳送電子郵件與其附件保留一段特定期間，如下所示：

- 電子郵件會保留 30 天，之後便會被清除。
- 電子郵件附件會保留 7 天，之後便會被清除。

管理員可藉由在公司資料檔的下列欄位中更改值，來變更已傳送電子郵件與其附件的保留期間：

- 電子郵件到期 (天)
- 電子郵件附件到期 (天數)

如需更新這些欄位的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核」權限。

檢閱來自 Oracle CRM On Demand 的待處理與已寄送電子郵件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「公司稽核」區段中，按一下「電子郵件監視器」連結。
「寄件匣」與「寄件備份」區段會顯示下列值：
 - **類型**。此資料欄會顯示下列其中一個值：
 - **顧客**。使用者寄送給客戶的電子郵件。
 - **作業**。Oracle CRM On Demand 寄送給 Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心的電子郵件。
 - **服務**。Oracle CRM On Demand 寄送給客戶的電子郵件。
 - **子類型**。此資料欄會顯示代表從中產生電子郵件的作業類型值。例如：
 - **匯入**。此值表示在執行匯入作業時已傳送電子郵件。
 - **工作流程**。此值表示已由工作流程動作傳送電子郵件。
 - **狀態**。此資料欄會顯示下列其中一個值：
 - **已佇列**。電子郵件要求尚未處理。
 - **進行中**。電子郵件正在處理中。Oracle CRM On Demand 會嘗試傳送電子郵件 3 次。若電子郵件在第三次嘗試時無法傳送，狀態會變更為「錯誤」。
 - **已傳送**。電子郵件已順利傳送。
 - **已隱藏**。Oracle CRM On Demand 沒有傳送電子郵件至指定的地址。
 - **錯誤**。電子郵件要求因發生錯誤而未完成。
 - **工作流程 ID**。如果是從工作流程動作產生電子郵件，則此資料欄會顯示工作流程動作的 ID。您可以向下探鑽以檢視工作流程動作的詳細資料。
 - **寄件人**。寄出電子郵件的人員或公司名稱。
 - **已傳送**。寄出電子郵件的日期與時間戳記。
 - **收件者**。電子郵件寄送目標的所有收件者電子郵件地址。
 - **啟動者**。啟動電子郵件的使用者登入 ID。
 - **主旨**。電子郵件的主旨。

- 4 如果要檢閱的已傳送電子郵件並未顯示，則按一下「顯示完整清單」來開啟「電子郵件清單」頁面，從中搜尋電子郵件。
- 5 如果您要刪除已傳送電子郵件，則按一下該電子郵件的「刪除」連結。
附註：刪除已傳送電子郵件時，也會刪除電子郵件的任何附件。
- 6 若要下載已傳送電子郵件的附件，請執行下列作業：
 - a 在「電子郵件監視器」或「電子郵件清單」頁面中，按一下電子郵件的「主旨」連結。
 - b 在「電子郵件詳細資料」頁面的「電子郵件附件」相關資訊區段中，按一下要下載之附件其「附件」欄位中的連結。
提示：您也可以在此「電子郵件監視器」與「電子郵件清單」頁面中，按一下電子郵件記錄的「下載」連結，直接下載電子郵件的第一個附件。
- 7 若要刪除已傳送電子郵件的單一附件，請執行下列作業：
 - a 在「電子郵件監視器」或「電子郵件清單」頁面中，按一下電子郵件的「主旨」連結。
 - b 在「電子郵件詳細資料」頁面的「電子郵件附件」相關資訊區段中，按一下附件的「刪除」連結。

下列程序說明如何使用已傳送電子郵件的清單。

使用已傳送電子郵件的清單

- 1 在「電子郵件監視器」頁面的「寄件備份」區段中，按一下「顯示完整清單」。
- 2 在「電子郵件清單」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示：
 - **匯出清單。**將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)。
 - **記錄數量。**計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單。**調整清單，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。
 - **儲存清單。**儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。
 - **顯示清單篩選。**檢視目前已為清單定義的篩選。
 - **建立新清單。**可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。
 - **管理清單。**檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱[管理清單頁面](#) (頁數 116)。

如需有關稽核軌跡的詳細資訊，請參閱[自訂稽核軌跡](#) (頁數 1118)。

檢閱您公司的所有匯出要求

「主要匯出要求佇列」頁面會顯示目前為您公司保留的待處理與已完成的匯出要求清單。您可以檢閱從「清單」頁面所提交的匯出要求，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出要求。您也可以取回包含要求輸出內容的附件。

關於匯出要求與匯出要求附件的保留期間

在標準應用程式中，Oracle CRM On Demand 會保留匯出要求的詳細資料與其特定期間的輸出內容，如下所示：

- 匯出要求的詳細資料會保留 60 天，之後便會被清除。
- 匯出要求的輸出內容會保留 168 個小時 (即 7 天)，之後便會被清除。

此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出作業，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出作業。

管理員可藉由在公司資料檔的下列欄位中更改值，來變更匯出要求與其附件的保留期間：

- 匯出要求到期 (天數)
- 匯出要求附件到期 (天數)

如需更新這些欄位的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

下列程序將說明如何檢閱您公司的所有匯出要求。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「存取主要匯出要求」權限。

檢閱您公司的所有匯出要求

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」。
- 3 在「公司稽核」區段，請按一下「主要匯出要求」。

當您第一次開啟「主要匯出要求佇列」頁面時，要求清單會依提交的日期排序，最近所提交的要求會位於清單的最上方。您可以從下拉式「匯出要求」欄位選取清單，來限制可看到的要求。您也可以使用快速篩選欄位來進一步調整清單。

下表說明「主要匯出要求佇列」頁面上的欄位。

備註：若為透過「清單」頁面所提交的匯出要求，所匯出清單的名稱不會顯示在「主要匯出要求佇列」頁面上。如果您要看到清單名稱，則可調整要求清單並新增「清單」欄位。不過，將「清單」欄位新增至頁面中會影響「主要匯出要求佇列」頁面的效能。

匯出記錄資訊	描述
類型	要求的類型，可能是「個人」或「公司」。
匯出類型	匯出的類型： ■ 完整。匯出您公司的完整資料。 ■ 部分。匯出您公司的部分資料。 ■ 清單。從「清單」頁面執行的匯出要求。
記錄類型	記錄類型。對於包含下層記錄的部份要求，下層記錄是以上層:下層的格式來表示，例如： Account:Contact。
狀態	狀態，例如：「處理中」或「已完成」。
用戶端名稱	用戶端應用程式的名稱。
要求對象	作為提交要求對象的使用者。
要求者	提交要求的使用者。管理員可透過 Web Services 為使用者建立個人擷取要求。
已提交	提交匯出要求的時間與日期。
已完成	完成匯出要求的時間與日期。
匯出數目	匯出的記錄數目。

下列程序會說明如何檢閱匯出要求的詳細資料。

檢閱匯出要求的詳細資料

- 在要求的資料列中，按一下「匯出類型」或「記錄類型」連結來開啟「清單匯出要求詳細資料」頁面或「匯出要求詳細資料」頁面。

頁面會顯示匯出屬性，包含匯出記錄的數目 (匯出數)。對於透過「資料匯出助理」所提交的匯出要求，頁面也會顯示順利匯出且沒發生任何問題的記錄類型數目 (完成的物件數)。在頁面的「匯出記錄類型」區段中，您可以查看針對每種記錄類型所匯出的記錄數目詳細資料。

如需下載與刪除匯出要求附件 (即包含匯出要求之輸出內容的壓縮檔案) 的相關資訊，請參閱[下載與刪除匯出要求附件 \(頁數 652\)](#)。

附註：若要為所有使用者執行的匯出作業下載匯出要求附件，您的使用者角色必須具有「存取所有刪除匯出要求附件」權限。如果您的使用者沒有此權限，則您只能下載由您或您的下屬所執行之匯出作業的附件。

管理匯出要求的清單

許多篩選清單可於「主要匯出要求佇列」頁面中的下拉式選擇清單中取得。您可以調整現有清單，例如，您可以新增或從清單中移除欄位。您也可以建立新清單。下列程序說明如何管理匯出要求的清單。

管理匯出要求的清單

- 在「主要匯出要求佇列」頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示：
 - **匯出清單。**將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 [以清單匯出記錄](#) 頁數 119)。
 - **記錄數量。**計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 [計算清單中的記錄](#) 頁數 119)。
 - **調整清單。**調整清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。
 - **儲存清單。**儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。
 - **顯示清單篩選。**檢視目前已為清單定義的篩選。
 - **建立新清單。**可建立新的篩選清單，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
 - **管理清單。**檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

提醒管理

Oracle CRM On Demand 中的提醒功能可讓您向公司使用者廣播以時間為基準的重要資訊。如需有關提醒的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [檢閱提醒 \(頁數 39\)](#)
- [公佈全公司提醒 \(頁數 1019\)](#)
- [使用清單 \(頁數 104\)](#)
- [提醒欄位 \(頁數 1021\)](#)

公佈全公司提醒

您可以使用提醒，向所有使用者廣播全公司資訊，例如會議通知和原則變更。您也可以設定提醒，只向具有特定角色的使用者進行廣播。提醒會顯示在使用者的「我的首頁」上。

您也可以設定提醒，以在下列位置顯示資訊：使用者登入 Oracle CRM On Demand 時顯示的個別快顯視窗中、每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部的捲動文字列中，或這兩個位置中。

提醒視窗會顯示提醒的標題和描述。捲動文字列只會顯示提醒標題，但使用者可以將指標移至提醒標題上來檢視提醒描述。使用者可以解除提醒，讓它不再顯示於提醒視窗或該使用者的捲動文字列中，但使用者可以透過「我的首頁」繼續檢視提醒。

附註：宣佈已產生預測的提醒會保留在員工的「我的首頁」上兩天。若要延長顯示提醒的期間，請於提醒初次顯示後，在「提醒編輯」頁面上進行變更。如需指示，請遵循本節中所說明的程序。

您可以連結篩選或 URL 至提醒。例如，建立會議通知提醒時，您可以新增連結至網頁上，並提供會議地點的位置圖。

通常，使用者只能複查顯示給所有使用者的提醒，以及設定要顯示給其本身角色的提醒。不過，如果您的角色包含「管理公司」權限，則可複查所有提醒，包含限定給特定角色的提醒。

開始之前。(選擇性) 建立或找出包含您所要共用資訊的網頁或檔案。確認您的使用者可以存取網頁或檔案的路徑。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理公司」權限。

建立或更新全公司提醒

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「提醒管理」區段中，按一下「公司提醒」連結。
「提醒」頁面隨即與公司提醒清單一起顯示。
- 4 在「提醒」頁面上，執行下列其中一項：
 - 按一下「新建」按鈕。
 - 按一下您所要編輯提醒的標題，然後按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「新建提醒」或「提醒編輯」頁面上，填好所需資訊。
- 6 (選擇性) 當相關使用者登入時，如果您要提醒顯示在個別的快顯視窗中，以及顯示在「我的首頁」的「提醒」區段中，則勾選「顯示登入的快顯示視窗」核取方塊。
- 7 (選擇性) 如果您要提醒顯示在相關使用者頁面底部的捲動文字列中，請選取「捲動文字列」核取方塊。

附註：可以設定每個主題的捲動文字列背景色彩和文字色彩。如需設定主題的詳細資訊，請參閱[建立新主題 \(頁數 1154\)](#)。

- 8 儲存提醒。

附加檔案至提醒

- 1 按一下「提醒」清單頁面上的提醒標題，以開啟提醒詳細資料。
- 2 在「提醒資訊」頁面的「附件」相關資訊區段中，按一下「新增附件」按鈕，然後輸入資訊。
- 3 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

附加 URL 至提醒

- 1 按一下「提醒」清單頁面上的提醒標題，以開啟提醒詳細資料。
- 2 在「提醒資訊」頁面的「附件」相關資訊區段中，按一下「新增 URL」按鈕，然後輸入資訊。
- 3 在「附件編輯」頁面上，按一下「儲存」。

將提醒指派給特定角色

- 1 按一下「提醒」清單頁面上的提醒標題，以開啟提醒詳細資料。

附註：如果未選取角色，則會對公司中的所有使用者與角色顯示提醒。
- 2 在「提醒資訊」頁面的「相關角色」相關資訊區段中，按一下「新增」按鈕。
- 3 在「搜尋角色」對話方塊中，搜尋適當角色然後按一下「選取」。
- 4 完成新增角色之後，請按一下「儲存」。
「搜尋角色」對話方塊便會關閉，而「提醒資訊」頁面現在則會顯示選取的提醒角色。

相關主題

- [檢視提醒確認 \(頁數 1021\)](#)

檢視提醒確認

如果在提醒記錄上勾選「顯示登入的快顯視窗」核取方塊，當相關使用者登入時會有提醒出現在快顯視窗中。如果在提醒記錄上選取「捲動文字列」核取方塊，提醒會顯示在相關使用者 **Oracle CRM On Demand** 頁面底部的捲動文字列中。

使用者可以選取「已讀取此訊息，請勿再次顯示」核取方塊，然後按一下「確定」來解除提醒並確認已讀取提醒。提醒就不會再顯示於快顯視窗或該使用者的捲動文字列中，但直到提醒到期前，使用者仍可透過「我的首頁」的「提醒」區段來持續使用提醒。

如果提醒設定為顯示在快顯視窗、捲動文字列或這兩個位置中，則您可以檢視已確認讀取提醒的使用者清單。

若要檢視提醒的確認，請執行下列操作：

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「提醒管理」區段中，按一下「公司提醒」連結。
- 4 按一下提醒的標題。
- 5 在「提醒」頁面的「使用者已確認」相關資訊區段中，按一下「顯示完整清單」。

提醒欄位

下表說明您可能會在提醒記錄中看見的欄位資訊。如果您是管理員，就可以看見並更新所有提醒欄位，否則只能檢視有限數目的提醒欄位。

欄位	描述
標題	將顯示於「我的首頁」上的提醒標題。
優先順序	提醒的優先順序，在「我的首頁」上，以提醒旁邊的圖示指出此順序。
登入時顯示快顯視窗	如果選取此核取方塊，當使用者登入時，提醒文字會顯示在個別快顯視窗中。
其他資訊 URL	與提醒關聯的 URL 或檔案名稱和目錄路徑。 附註： 您無法在警示詳細資料中以內嵌方式編輯此欄位。若要編輯此欄位，您必須開啟「提醒編輯」頁面。
提醒描述	提醒中將顯示的文字。
公佈日期	您要提醒開始跨「我的首頁」廣播的日期。
到期日	您要提醒結束跨「我的首頁」廣播的日期。
顯示的超連結	您在提醒的「其他資訊 URL」欄位中輸入之 URL 或檔案路徑的超連結文字。 例如，如果您已在「其他資訊 URL」欄位中輸入可提供會議地點位置圖的網頁 URL (例如，" http://company.site/doc_2389.html ")，則可以輸入「會議地點位置圖」作為連結文字。

欄位	描述
捲動文字列	如果選取此核取方塊，提醒文字會顯示在每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部的捲動文字列中。

提示： 您可以建立篩選清單，限制一次可以顯示的提醒記錄類型。如需指示，請參閱使用清單 (頁數 104)。

相關主題

如需有關全公司提醒的詳細資訊，請查看下列主題：

- [公佈全公司提醒 \(頁數 1019\)](#)

服務分配管理

服務分配的管理作業包括：

- [檢視您公司的服務分配使用量 \(請參閱 \[檢視您公司的服務分配用途\]\(#\) 頁數 1023\)](#)
- [檢視歷史服務分配使用量 \(請參閱 \[檢視歷史服務分配用途\]\(#\) 頁數 1024\)](#)
- [設定服務分配的提醒 \(頁數 1025\)](#)
- [檢視檔案與記錄使用狀況資訊 \(頁數 1025\)](#)

關於服務分配

您可檢視公司的所有服務分配以查看目前與歷史使用量，以及啟用分配達到定義臨界值時的提醒。客戶關懷中心會為您公司設定服務分配值。

在「服務分配清單」頁面中，您可看見定義的分配值、目前使用量及剩餘使用量的值。您可逐層往下檢視服務分配，來設定服務分配的提醒。當您啟用提醒時，要定義服務分配的臨界值，達到臨界值時，就會傳送電子郵件提醒給指定的收件者。

在「分配使用量清單」頁面中，您可追蹤您公司長期以來的服務分配使用量。即使此檢視會隨著分配類型而有所不同，您仍可檢視每日、每週或每月的使用量。您可使用「匯出助理」匯出公司的分配資料與分配使用量資料。如需有關使用「匯出助理」的資訊，請參閱匯出您的資料 (請參閱 [匯出資料](#) 頁數 1578)。

以 24 小時期間持續更新的分配

下列分配是以 24 小時的期間加以評量與持續更新：

- **報表服務頻寬分配。**表示公司每天使用報表服務可處理的資料量。
- **報表服務並行分配。**表示公司於任何時間點使用報表服務可提交的最大要求數。
- **報表服務作業分配。**表示公司在使用報表服務時所允許的每日作業數。完成拜訪並提交報表服務時，便會被視為一項作業。
- **Web Services 作業分配。**決定公司在 24 小時的期間內可執行的 Web Services 作業數量。
- **Web Services 並行要求分配。**決定公司可處理的並行 Web 服務要求數上限。

附註：來自 Oracle CRM On Demand Desktop 的要求不會記入「Web 服務作業分配」或「Web 服務並行要求分配」。

服務分配的名稱與描述都會以您的作用中語言顯示。

如需報表服務分配的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide，而如需 Web 服務分配的詳細資訊，則請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

以 24 小時期間更新一次的分配

Oracle CRM On Demand 會以 24 小時的期間更新一次下列分配：

- **檔案分配。**決定公司的檔案分配，這是附加至記錄之檔案的可用儲存空間量。

備註：新增至記錄詳細資料頁面的簽名記錄與影像附件，不包含在公司所使用的儲存量計算中。

- **記錄分配。**決定公司的記錄分配，這是指所有類型記錄的數量。

如需有關記錄算在公司儲存的記錄數計算中的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 2266885.1 (文章 ID)。

備註：簽名記錄與匯出要求記錄不算在公司儲存的記錄數計算中。

Oracle CRM On Demand 會每隔 24 小時的期間更新一次記錄與檔案分配的目前使用量。此外，批次刪除或還原記錄時，或透過匯入作業建立新記錄時，Oracle CRM On Demand 會在作業完成時更新上階記錄類型的目前使用量。目前使用量會顯示於「服務分配詳細資料」頁面的「目前使用量」欄位上。

即時更新的分配

Oracle CRM On Demand 會即時更新下列分配：

- **CRM Desktop 授權。**表示您公司授權的 CRM Desktop 使用者數目。

用盡分配時會發生什麼事？

使用量達到公司的 Web Services 總分配量限制時，就不會處理對於 Oracle CRM On Demand Web Services 的進一步要求。分配容量每小時會釋出一次，且釋出容量的多寡要視過去的使用量而定。當過去 24 小時期間到目前的使用量低於公司的分配值時，就會繼續處理新要求。

若要避免達到公司分配總計，請將 Web 服務用戶端最佳化，以避免不必要的要求。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

當使用量達到公司的記錄總分配限制時，以下將無法再與 Oracle CRM On Demand 應用程式互動：

- 正在嘗試進行 Insert、Update 或 InsertOrUpdate 記錄作業的 Web Services
- 使用「匯入助理」或 Oracle Data Loader On Demand 匯入
- Desktop 用戶端，例如 Oracle Outlook Email Integration On Demand 與 Oracle Notes Email Integration On Demand

為了避免達到公司總分配量，使用者可從應用程式刪除任何不必要的附件。當使用量達到公司的檔案分配總計時，使用者不可再使用下列方式來上傳附件：

- Oracle CRM On Demand 應用程式
- Web 服務
- 任何 Desktop 用戶端

如果公司資料檔上的「匯出要求附件到期天數」欄位所設的值小於或等於 7，則匯出要求附件不會被納入您公司所使用的儲存量計算中。不過，如果該欄位設為大於 7 的值，則匯出要求附件會被納入您公司所使用的儲存量計算中，且在檔案分配限制已滿後，匯出要求作業將會失敗。

為了避免達到公司總分配量，使用者可刪除任何不必要的附件。

備註：對於所有服務分配，使用者可聯絡銷售代表，並採購額外的容量、額外的授權或兩者都採購。如需進一步協助，請聯絡客戶關懷中心。

檢視您公司的服務分配用途

下列是您公司每一種服務分配的資料：

- 分配名稱
- 分配類型
- 分配單位
- 客戶關懷中心設定的分配值
- 目前使用的分配量
- 剩餘的分配量
- 是否啟用分配的提醒。如果目前使用量超出臨界值，則會傳送電子郵件提醒給定義的收件者。

附註：Oracle CRM On Demand 只會在觸發來自大量上傳、Web 服務要求或 Oracle Data Loader On Demand 時才會傳送電子郵件提醒。在 Oracle CRM On Demand 中手動輸入記錄並不會觸發電子郵件提醒。

■ 上次修改分配資料的使用者

從「服務分配清單」頁面中，您可細分服務分配以查看有關分配的詳細資訊，例如分配描述，以及目前在「分配用途」Applet 中的用途資料。

在「分配用途清單」頁面中，您可看見有關分配的歷史用途資料。如需詳細資訊，請參閱[檢視歷史服務分配用途 \(頁數 1024\)](#)。

您可按一下「服務分配清單」頁面上的「編輯」，然後設定分配的提醒。如需詳細資訊，請參閱[設定服務分配的提醒 \(頁數 1025\)](#)。

檢視公司的服務分配用量

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，請按一下「服務分配管理」連結。
- 4 在「服務分配清單」頁面中，檢視您公司的服務分配資料。

檢視歷史服務分配用途

從「分配用量清單」頁面中，您可檢閱您公司分配的歷史用量相關資料。根據預設，分配使用是依期間開始時間列示，並且會顯示期間、分配類型、分配名稱、分配單位、使用的分配與建立日期。即使此檢視會隨分配型態而有所不同，您仍可檢視每日、每週或每月期間的分配用量。

下表說明可從「分配用途清單」頁面執行的工作。

執行此任務	遵循下列步驟
建立分配用途的新清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成建立及調整清單 (請參閱 建立與調整清單 頁數 108) 中所描述的相關步驟。
匯出清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成 以清單匯出記錄 (頁數 119) 中所描述的步驟。
管理分配用途清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成 管理清單頁面 (頁數 116) 中所說明的必要任務步驟。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
調整清單的搜尋準則	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成建立及調整清單 (請參閱 建立與調整清單 頁數 108) 中所描述的相關步驟。
顯示清單的主要資訊及篩選器資訊	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成 檢視清單頁面 (頁數 117) 中所描述的步驟。
排序清單中的分配用途	按一下資料欄表頭，即可根據該資料欄排序清單。例如，按一下「開始時間」，即可根據開始時間排序清單。
顯示更多/較少記錄	在頁面下方下拉式清單中顯示的記錄「數量」中，請選取您想一次查看的記錄數。

設定服務分配的提醒

您可設定服務分配的提醒，當分配使用量達到特定臨界值時，就會傳送電子郵件通知指定的使用者。如果您啟用服務分配的提醒，則會套用下列預設值：

- **提醒收件者**。公司主要聯絡人的電子郵件地址
- **提醒臨界值**。百分之七十的分配值

對於現有的客戶，預設是停用提醒。對於新客戶，預設是啟用提醒。

附註：您無法設定「Web 服務並行要求」分配的提醒。

除了臨界值提醒外，當目前的使用量達到公司分配值時，也會自動傳送電子郵件提醒給主要聯絡人或指定的電子郵件收件者。如果啟用提醒，則會傳送表示已達到分配的電子郵件給指定收件者。

設定服務分配的提醒

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，請按一下「服務分配管理」連結。
- 4 在「服務分配清單」頁面中，請按一下「編輯」。
- 5 在「服務分配編輯」頁面中，請完成下列欄位：
 - **提醒收件者**。輸入會收到電子郵件提醒的使用者電子郵件地址。
 - **提醒臨界值**。輸入傳送電子郵件提醒的分配值百分比。
 - **已啟用提醒**。選取此核取方塊以啟用傳送電子郵件提醒。

檢視檔案與記錄使用狀況資訊

Oracle CRM On Demand 會每隔一段時間擷取您公司檔案與記錄儲存空間使用量的快照。資訊會保留 90 天，之後就會從資料庫永久刪除。為了協助追蹤您公司的檔案與記錄儲存空間使用量，您可檢視下列相關的詳細資料：

- 擷取快照時儲存的附件檔案數量
- 擷取快照時，您公司使用的檔案儲存空間量
- 擷取快照時，您公司既有的記錄數

附註：不會將已刪除但尚未從 Oracle CRM On Demand 永久刪除的檔案與記錄，納入檔案與記錄使用狀況的計算中。

下列程序說明如何檢視檔案使用狀況資訊。

檢視檔案使用狀況資訊

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，按一下「檔案使用狀況」以開啟「檔案使用狀況清單」頁面。

根據預設，「檔案使用狀況清單」頁面會顯示「目前檔案用途」清單。「目前檔案用途」清單則會顯示來自最近一次快照的資訊。如果您想檢視在過去 90 天內擷取的所有快照，請選取清單頁面標題列上的「所有檔案用途」清單。

下表說明顯示於「檔案使用狀況清單」頁面的資訊。

資料欄名稱	描述
記錄名稱	在使用者介面中顯示的記錄類型名稱。如果您的公司已自訂記錄類型名稱，在此欄位中就會顯示自訂的記錄類型名稱。

資料欄名稱	描述
	附註： 如果擷取快照時，並未將任何檔案附加至您公司指定記錄類型的記錄，則不會列出記錄類型。
檔案數量	擷取快照時，附加至您公司在 Oracle CRM On Demand 中所列記錄類型之記錄的檔案數。
使用的檔案分配 (MB)	擷取快照時，您公司在 Oracle CRM On Demand 中用來儲存所列記錄類型之記錄檔案附件的檔案儲存空間量，單位是百萬位元 (MB)。
日期	快照的日期與時間。

下列程序說明如何檢視記錄使用狀況資訊。

檢視記錄使用狀況資訊

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
- 3 在「服務分配管理」區段中，按一下「記錄使用狀況」以開啟「記錄使用狀況清單」頁面。

根據預設，「記錄使用狀況清單」頁面會顯示「目前記錄用途」清單。「目前記錄用途」清單則會顯示來自最近一次快照的資訊。如果您想檢視在過去 90 天內擷取的所有快照，請選取清單頁面標題列上的「所有記錄用途」清單。

下表說明顯示於「記錄使用狀況清單」頁面的資訊。

資料欄名稱	描述
記錄名稱	在使用者介面中顯示的記錄類型名稱。如果您的公司已自訂記錄類型名稱，在此欄位中就會顯示自訂的記錄類型名稱。 附註： 如果擷取快照時，並無任何您公司指定記錄類型的記錄，則不會列出記錄類型。
使用的記錄分配	擷取快照時，您公司在 Oracle CRM On Demand 中既有所列記錄類型的記錄數。
日期	快照的日期與時間。

提示：如需有關使用「檔案使用狀況清單」頁面與「記錄使用狀況清單」頁面上功能表選項的資訊，請參閱使用清單 (頁數 104)。

地址管理

地址管理包括開啟或關閉地址共用功能 (透過公司資料檔中的「啟用共用地址」設定)、啟用地址驗證 (透過公司資料檔中的「驗證共用地址」設定)、將未共用地址轉換為共用地址以及其他作業。如需有關地址管理的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [將未共用地址轉換為共用地址 \(頁數 1027\)](#)
- [關閉共用地址時的考量 \(頁數 1029\)](#)
- [關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 \(頁數 1029\)](#)
- [使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 \(頁數 1030\)](#)
- [地址的存取權資料檔與角色設定值 \(請參閱 \[地址的存取權資料檔與角色設定\]\(#\) 頁數 1030\)](#)

相關主題

- [地址](#)
- [設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)

將未共用地址轉換為共用地址

第 19 版與更早版次的 Oracle CRM On Demand 是使用未共用地址。您可以在這個版次中繼續使用未共用地址。不過，如果您想將較早版次的未共用地址轉換為這個版次所支援的共用地址，則必須完成下列程序。

附註：如果資料檔案極大且匯入作業所耗時間超過預期，則您可搭配使用 **Oracle Data Loader On Demand** 與此程序中所定義的相同輸入檔案與對應檔案。

開始之前：假設 Oracle CRM On Demand Customer Care 已將您的公司升級至目前版次。若要完成此程序，您必須是能夠執行匯入與匯出作業以及自訂 Oracle CRM On Demand 的公司管理員。您需要「管理地址」權限，才能啟用共用地址功能。

附註：自未共用地址移往共用地址時，您必須對所有 Web 服務要求使用 Web Services v2.0 API，因為 Web Services v1.0 API 並不支援共用地址的存取。

將未共用地址轉換為共用地址

- 1 如有需要，可取消選取公司資料檔中的「啟用共用地址」設定。
- 2 從您想轉換為共用地址的地址相關物件匯出資料。

清單包含下列項目：

- 所有客戶資料區段，包括：
 - 客戶
 - 客戶地址
 - 聯絡人
 - 客戶合作夥伴
 - 地址
- 所有聯絡人資料區段，包括：
 - 聯絡人
 - 聯絡人地址
 - 客戶
 - 地址
- 所有經銷商資料區段，包括：
 - 經銷商
 - 經銷商地址
- 所有合作夥伴資料區段，包括：
 - 合作夥伴
 - 合作夥伴地址
- 所有地址資料

此匯出作業必須將所有相關的客戶、聯絡人、合作夥伴、經銷商及地址資料從 Oracle CRM On Demand 匯出至外部檔案。您必須能夠搭配使用外部檔案以及您選擇的資料更正與標準化方式。

- 3** 請更正並重新格式化資料，以便在將這些地址匯入 Oracle CRM On Demand 時不會包含重複資料，並使客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴資料是以相關聯的地址來設定。

匯出作業完成後，可能會存在許多重複且無效的地址。例如，因為較早的版次中並未共用地址，以致住在相同地點的聯絡人可能會擁有相同或類似的地址。不過，由於打字與其他錯誤，其間可能會出現微小差異。對於可能發生的重複地址，重新匯入記錄 (例如，客戶) 以及將其與新建的共用地址記錄產生關聯，並不會刪除較早版次中原已存在的地址關聯。因此，您必須執行下列作業：

- 確認您的資料，然後在準備要匯入的地址資料時移除重複記錄。
- 如果您決定將這些記錄與共用地址版本的地址資料產生關聯，請取得與客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄相關聯之原有未共用地址資料的所有權。也就是說，您必須列入、移除與取消關聯，以及選擇是否保留原本的未共用地址資料。

如需有關準備匯入資料的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [地址欄位：匯入準備 \(頁數 1436\)](#)
- [客戶欄位：匯入準備 \(頁數 1426\)](#)
- [聯絡人欄位：匯入準備 \(頁數 1460\)](#)
- [經銷商欄位：匯入準備](#)
- [合作夥伴欄位：匯入準備 \(頁數 1531\)](#)

- 4** 匯入地址記錄資料：

- a** 選擇具有地址資料與適當對應檔案的匯入檔案名稱。
- b** 等候匯入作業完成。

匯入共用地址最上層記錄資料是匯入客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄資料的先決條件。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入您的資料 (請參閱 [匯入資料](#) 頁數 1573)。

- 5** 匯入客戶記錄資料：

- a** 選擇選項以建立相關記錄。
- b** 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立客戶，並將共用地址與客戶產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入您的資料 (請參閱 [匯入資料](#) 頁數 1573)。

- 6** 匯入聯絡人記錄資料：

- a** 選擇選項以建立相關記錄。
- b** 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立聯絡人，並將共用地址與聯絡人產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入您的資料 (請參閱 [匯入資料](#) 頁數 1573)。

- 7** 匯入經銷商記錄資料：

- a** 選擇選項以建立相關記錄。
- b** 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立經銷商，並將共用地址與經銷商產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入您的資料 (請參閱 [匯入資料](#) 頁數 1573)。

- 8** 匯入合作夥伴記錄資料：

- a** 選擇選項以建立相關記錄。
- b** 等候匯入作業完成。

此匯入作業會建立合作夥伴，並將共用地址與合作夥伴產生關聯。如需有關匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入您的資料 (請參閱 [匯入資料](#) 頁數 1573)。

- 9** 確認資料已正確匯入。

- 10** 為您公司中的適當角色設定頁面配置，並為使用者指定適當的頁面配置存取權。

- 11** 更新使用者的角色，以包含在「角色管理」精靈步驟 2 中的「記錄類型存取權」角色。

如果未完成此步驟，使用者就無法檢視地址記錄。例如，如果他們嘗試將地址記錄與客戶產生關聯，則會有錯誤訊息出現。

12 選取公司資料檔中的「啟用共用地址」設定，以啟用共用地址。

13 如果您的公司使用 Oracle CRM On Demand 外部的應用程式將地址標示為有效，而且如果您在地址選擇清單、地址搜尋及地址關聯中只想使用這些已驗證的地址，則請在公司資料檔中選取「驗證共用地址」設定。

附註：必須設定地址記錄中的「驗證日期」，以便將地址標記為已驗證。如需詳細資訊，請參閱[將共用地址標示為已驗證 \(頁數 293\)](#)。

14 (選擇性) 確認匯入的資料正確無誤後，您可以使用 Web 服務來刪除先前存在的未共用地址。

如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

關閉共用地址時的考量

如果在開啟未共用地址後加以關閉，則之後所建立的地址都是未共用地址。也就是說，為客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴建立的任何新地址，都是專為該記錄所建立，而非與其他記錄共用。不過，在未經編輯之前，先前由客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴等記錄間共用的地址記錄仍會繼續保持共用。例如，如果您有三個客戶 (A、B 及 C) 共用一個地址，則在關閉共用地址後，該地址仍會由三個客戶繼續共用。如果某一使用者編輯了地址，例如「客戶 A」，則 Oracle CRM On Demand 會為「客戶 A」建立新的未共用地址，但「客戶 B」與「客戶 C」仍繼續使用共用地址，直到這些地址也經過編輯。

附註：關閉未共用地址之前，您必須先在您的公司移除對一般使用者地址記錄的存取、從他們的使用者角色中移除「管理地址」權限，以及視需要重設頁面配置。如需有關移除此存取權與權限之程序的詳細資訊，請參閱[關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 \(頁數 1029\)](#)。

下列考量適用於開啟此功能後若關閉共用地址時：

- **公司管理員擁有對自訂頁面的存取權。**擁有「管理地址」權限的公司管理員會繼續保有 Oracle CRM On Demand 自訂作業頁面的存取權，而且能繼續使用地址配置、欄位管理等等。
- **使用者可以建立新的未共用帳單地址或出貨地址。**建立新客戶、經銷商或合作夥伴的使用者可以建立新的未共用帳單或出貨地址 (或兩者)。建立新聯絡人的使用者可以建立新的未共用主要聯絡人地址。新地址只會與新建記錄相關聯，而且無法在最上層「地址」頁標中使用。
- **使用者只能編輯地址。**編輯客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的使用者只能編輯該客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的地址，因為共用地址已關閉。如果所編輯的地址記錄原先為共用地址，則 Oracle CRM On Demand 會建立只與已編輯記錄相關聯的新地址，而且該地址無法在最上層「地址」頁標中使用。如果所編輯的地址記錄原先並非共用地址，則會編輯該地址，但 Oracle CRM On Demand 不會建立新地址。
- **可能會建立孤立的已刪除地址。**從客戶、經銷商或合作夥伴中移除帳單或出貨地址，會造成孤立、遭刪除的客戶、經銷商或合作夥伴地址。同理，從聯絡人中移除主要地址，會造成孤立、遭刪除的聯絡人地址。

如需關閉共用地址的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970) 中「啟用共用地址」設定的資訊。

關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限

關閉共用地址之前，公司管理員必須執行下列作業：

- 將使用者對地址記錄的存取權修改為讀取。
- 從使用者角色中移除管理地址權限

開始之前。您必須是能夠使用「存取權資料檔精靈」與「角色管理精靈」的公司管理員。

關閉共用地址前先更新使用者存取權資料檔

- 1 依下述方式設定「地址」記錄類型的存取等級：
 - a 按一下「管理」、「使用者管理與存取控制」，然後按一下「存取權資料檔」。
 - b 按一下您使用者存取權資料檔的「編輯」功能表項目。

- c 在「存取權資料檔精靈」的「步驟 2」中，將「地址」記錄類型的存取等級設為「讀取」，然後按一下「完成」。
- 2 依下述方式，關閉「管理地址」權限：
 - a 按一下「管理」、「使用者管理與存取控制」，然後按一下「角色管理」。
 - b 按一下您使用者角色名稱的「編輯」功能表項目。
 - c 在「角色管理精靈」的「步驟 4」中，取消選取「管理地址」權限。
- 3 登出 Oracle CRM On Demand，然後登入 Oracle CRM On Demand 以確保變更內容生效。
- 4 依下述方式，關閉公司資料檔中的「啟用共用地址」設定：
 - a 按一下「管理」、「公司管理」，然後按一下「公司資料檔」。
 - b 取消選取「啟用共用地址」設定。
 - c 登出 Oracle CRM On Demand，然後登入 Oracle CRM On Demand 以確保變更內容生效。

如需有關透過「存取權資料檔精靈」來指定存取等級類型的詳細資訊，請參閱**指定主要記錄類型的存取等級**（頁數 1213）。如需有關使用「角色管理精靈」來為使用者角色指定權限的詳細資訊，請參閱**角色管理**（頁數 1188）。

使用編輯關係設定未共用地址的地址類型

您可以使用未共用地址之記錄層級功能表上的「編輯關係」功能表項目，來設定未共用地址的地址類型。「編輯關係」功能可讓公司管理員自訂地址記錄的各個部份（例如，欄位與頁面配置），而不需為使用者啟用共用地址功能。

以下是「編輯關係」功能表項目的一些特性：

- 在預設的「編輯」頁面中，除了「地址類型」欄位外，所有欄位都是唯讀。其他非唯讀的自訂欄位如果已經過自訂，則可能會在「編輯」頁面上使用。
- 如果選取了「啟用共用地址」設定，則在「地址」區段的記錄層級功能表上將無法使用「編輯關係」功能表項目。在此情況下，使用者可透過「編輯」頁面來編輯「帳單地址」、「出貨地址」或「主要」設定，而且能選取不同的地址。
- 如果取消選取「啟用共用地址」設定，且使用者擁有「管理地址」權限以及對最上層「地址」記錄的「是否有存取權」權限，則在「地址」區段的記錄層級功能表上按一下「新建」或「編輯」，會將使用者帶至最上層「地址」的新建或編輯檢視圖。

開始之前，已取消選取「啟用共用地址」設定，且已選取「管理地址」權限。

使用編輯關係功能表項目設定未共用地址的地址類型

- 1 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的「詳細資料」頁面中，瀏覽至「地址」相關資訊區段。
- 2 從記錄層級功能表中，選擇「編輯關係」。
- 3 從類型的選擇清單中，選取地址類型。

以下是依預設可用的地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

地址的存取權資料檔與角色設定

若要存取最上階的地址記錄與共用客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴的地址，您的存取權資料檔與使用者角色必須具有適當的設定。身為公司管理員，您可以在使用者的存取權資料檔中，指定存取每個記錄的特定角色。

您可以為共用地址的多對多關係，指派下列的存取等級：

- 對於最上階地址記錄：
 - 唯讀
 - 讀取/編輯
 - 讀取/編輯/刪除
- 對於在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴之「地址」相關資訊區段中的地址記錄：

- 無法存取
- 唯讀
- 讀取/建立
- 讀取/建立/編輯
- 讀取/編輯
- 讀取/編輯/刪除
- 完整

控制存取共用地址功能的權限與設定

下列的權限與設定控制存取下列的共用地址功能：

- **管理地址權限**。控制使用者存取「地址」欄位設定頁面，及使用「存取權資料檔」與「角色管理精靈」中的「地址」記錄。
- **驗證共用地址權限**。控制使用者是否能透過設定驗證日期來驗證地址。
- **啟用共用地址設定**。控制最上階「地址」記錄是否可以共用，以及控制客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中的地址是否能使用共用或取消共用的功能。

若取消選取「啟用共用地址」設定及選取「管理地址」權限，則只有取消共用地址的功能才能在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄中使用。此選項可讓有「管理公司」權限的使用者在公司資料檔中使用。

- **驗證共用地址設定**。控制 Oracle CRM On Demand 是否能在公司驗證共用地址。若選取此設定，則使用者可選取驗證共用地址，以新增至客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄。非驗證地址會從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中篩選出來，且這些記錄中的「新建」地址按鈕會停用。此設定可讓有「管理公司」權限的使用者在公司資料檔中使用。

取消選取「驗證共用地址」設定時，所有地址皆能在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中使用；也就是說，不會對其進行篩選，且對於擁有必要權限的使用者，會啟用記錄中的「新建」地址按鈕。

下列表格摘要說明執行共用地址任務時是否需要不同的設定與權限，以及它們與共用地址功能的關係。

任務	啟用共用地址設定	管理地址權限	最小必要共用地址權	驗證共用地址權限
自訂共用地址的「地址」頁面與欄位。	否	是	無	否
將客戶或聯絡人的地址格式從取消共用變更成共用	是	否	無	否
驗證共用地址	否	否	讀取/編輯	是
更新共用地址的存取權資料檔	否	是	無	否
共用客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴之間的地址	是	否	讀取	否
啟用「角色管理」精靈中的地址記錄	否	是	無	否
存取「地址」頁標	否	否	讀取	否

任務	啟用共用地址設定	管理地址權限	最小必要共用地址權	驗證共用地址權限
存取「地址首頁」、「詳細資料」及「編輯」頁面	否	否	讀取 「編輯存取權」在「編輯」頁面中為必要。	否
在對應的記錄中更新「客戶地址」、「聯絡人地址」、「經銷商地址」或「合作夥伴地址」區段	是	否	讀取	否

應用程式自訂

您的公司對於資料的收集和記錄的方式、使用的術語，以及資訊必須呈現的方式，可能都有特定的要求，以便讓員工取得所需項目來提升生產效率。應用程式自訂可以讓您自訂 **Oracle CRM On Demand**，以便符合您的需求，包括頁面版面配置、欄位管理，以及清單存取需求。

下列範例說明您可以自訂應用程式的一些方式：

範例 1：您可能要所有銷售代表在他們的所有聯絡人記錄中包含電子郵件地址。確保符合這項需求的最佳方式是：讓「電子郵件」欄位成為必要欄位。這樣任何人建立新的聯絡人記錄時，除非包含電子郵件地址，否則無法儲存記錄。

範例 2：您有兩個員工群組，每個群組都需要在客戶頁面上追蹤不同的資訊。為了符合這項需求，您可以為每個群組建立不同的客戶頁面版面配置，並透過角色指派來提供適當的存取權。

「應用程式自訂」頁面有兩個區段：

- **記錄類型設定。**包含每一個最上層記錄類型的連結。按一下連結，您便可以前往記錄類型特定的自訂頁面。根據您的不同公司設定，您不一定可以在 **Oracle CRM On Demand** 中看到產業特定記錄類型。另外，產業特定記錄可能需要根據公司的特定需求來進行自訂。如需您可以從個別應用程式自訂頁面中執行之任務的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)。
- **應用程式設定。**包含非特屬記錄類型之各種不同自訂功能的連結。按一下主題，即可查看從「應用程式設定」區段所提供程序的逐步指示：
 - [在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 \(頁數 1133\)](#)
 - [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)
 - [建立與管理動作列及通用全域版面配置 \(請參閱 \[建立與管理動作列及全域表頭版面配置\]\(#\) 頁數 1145\)](#)
 - [建立全域 Web 小程式 \(頁數 1141\)](#)
 - [上傳客戶端附屬延伸 \(頁數 1143\)](#)
 - [管理自訂 HTML 標頭新增 \(頁數 1145\)](#)
 - [建立與管理動作列及通用全域版面配置 \(請參閱 \[建立與管理動作列及全域表頭版面配置\]\(#\) 頁數 1145\)](#)
 - [為公司自訂我的首頁 \(頁數 1147\)](#)
 - [在我的首頁中啟用自訂報表 \(頁數 1148\)](#)
 - [重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)及新增記錄類型 \(頁數 1152\)](#)
 - [變更記錄類型的圖示 \(頁數 1153\)](#)
 - [自訂 REST 整合標記 \(頁數 1154\)](#)
 - [建立新主題 \(頁數 1154\)](#)
 - [上傳與管理自訂圖示集 \(頁數 1150\)](#)
 - [上傳與管理自訂全域標頭圖示 \(頁數 1151\)](#)
 - [自訂共用記錄的先前所有權 \(頁數 1160\)](#)

備註：若要使用「我的首頁版面配置」與「我的首頁自訂報表」功能，您的角色必須具有「自訂應用程式 - 管理首頁自訂」權限。

開始之前：

- 若要執行應用程式自訂程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。
- 確定您瞭解您的業務需求：
 - 與您的業務負責人商談，以便瞭解他們的業務程序和應用程式需求。
 - 決定所需的欄位、顯示名稱、選擇清單值，和其他自訂欄位，以便支援他們的需求。
 - 決定應該如何在介面上配置欄位，以及必須標示為必要的欄位。
 - 使用「欄位設定」和「頁面版面配置」範本，協助您記下應用程式自訂需求。這些範本是在「訓練與支援中心」的「工具和範本」區域中提供使用。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱 在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

記錄類型應用程式自訂頁面

每個記錄類型都有「應用程式自訂」頁面，其中有您可以為該記錄類型執行的自訂任務連結。

下表說明「應用程式自訂」頁面上每個可能的區段，並列出您可以在該區段中按一下連結時執行的任務。所顯示的區段取決於記錄類型，而有些區段只有在您的角色中包含特定權限時才能閱覽。所有自訂程序都需要「自訂應用程式」權限。

對於「電訪活動記錄」記錄類型，Oracle CRM On Demand 在使用者介面中僅支援欄位管理自訂。您可以使用管理式 Web 服務來讀取「電訪活動記錄」相關的欄位與記錄自訂詳細資料。下表說明欄位管理自訂。

附註：在下表中參考的主題中，記錄類型名稱的預留位置是以斜體字的記錄類型來表示。例如，如果要處理客戶資料，請將下列文字中的記錄類型取代為 *客戶*：按一下記錄類型的「欄位稽核設定」連結。

區段	任務	需要額外權限
欄位管理	重新命名欄位、建立自訂欄位、管理選擇清單值、指定欄位的預設值、設定欄位驗證和選取是否可以複製某個欄位。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 關於欄位管理 (頁數 1035) 關於自訂欄位 (頁數 1040) 建立與編輯欄位 (頁數 1050) 管理已啟用複製設定 (頁數 1061) 管理欄位標籤 (頁數 1076) 使用索引自訂欄位 (頁數 1077) 變更選擇清單值 (頁數 1079) 將選擇清單值對應至選擇清單值群組 (頁數 1082) 將設定值還原為預設值 (請參閱 將設定還原為預設值 頁數 1079)	無
	預設欄位和欄位驗證的進階定義	進階欄位管理

區段	任務	需要額外權限
頁面版面配置管理	建立及管理靜態頁面版面配置。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 自訂靜態頁面版面配置 (頁數 1086) 自訂相關項目版面配置 (頁數 1083) 重新命名欄位區段標題 (請參閱 重新命名欄位標題 頁數 1092) 建立及自訂可用來建立新記錄的頁面版面配置，請參閱： 自訂用於建立新記錄的頁面版面配置 (請參閱 自訂建立新記錄的頁面版面配置 頁數 1091) 建立及管理可用在「詳細資料」頁面版面配置上的 Web Applet。請參閱： 建立記錄類型的 Web Applet (頁數 1095) 如需有關進階頁面版面配置管理的資訊，請參閱指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)。	無
層疊選擇清單	定義及管理層疊選擇清單。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 定義層疊選擇清單 (頁數 1107)	無
搜尋與清單版面配置管理	指定目標搜尋欄位，並管理搜尋結果的版面配置。此外，管理「查閱視窗」的行為與啟用智慧型關聯。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 管理搜尋版面配置 (頁數 1110)	無
清單存取和順序	管理每個角色的預設清單存取和顯示順序。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 管理清單存取和清單順序 (頁數 1114)	無
首頁版面配置管理	建立及管理「首頁」版面配置，並指定要顯示在「首頁」上的自訂報表。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 建立記錄首頁版面配置 (頁數 1117) 建立首頁自訂報表 (頁數 1115)	自訂應用程式 - 管理首頁自訂
欄位稽核設定	自訂您公司的欄位稽核追蹤記錄。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 自訂稽核軌跡 (頁數 1118)	管理欄位稽核 此功能僅適用於特定記錄類型。

區段	任務	需要額外權限
動態版面配置管理	建立及管理動態頁面版面配置。如需有關這些任務的詳細資訊，請參閱： 指定動態頁面版面配置 (頁數 1125)	自訂應用程式 - 管理動態版面配置

對於一些記錄類型，「欄位管理」與「頁面版面配置」區段會包含該記錄類型的連結，以及相關記錄類型的連結。例如，「客戶應用程式自訂」頁面會包含下列連結：

- [客戶欄位設定](#)
- [客戶聯絡人欄位設定](#)
- [客戶合作夥伴欄位設定](#)
- [客戶關係欄位設定](#)
- [客戶團隊欄位設定](#)

關於欄位管理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以針對不同的記錄類型，執行下列欄位管理任務：

- [建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)
- [管理欄位標籤 \(頁數 1076\)](#)
- [變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)

當您建立自訂欄位或編輯欄位定義時，您可以指定建立新記錄時生效之欄位的預設值。您也可以指定針對欄位執行欄位驗證以確保該欄位具有特定的值。

關於複製欄位

Oracle CRM On Demand 中的大部分記錄類型都有複製功能，亦即使用者可以複製目前使用中的記錄。當使用者按一下「記錄詳細資料」頁面上的「複製」按鈕時，將會開啟新記錄頁面。新的「新記錄頁面」上包含所有可複製的欄位。使用者可以變更和儲存這些欄位。

備註：當您使用「複製」按鈕時，只會複製基本記錄，不會複製下階記錄的相關項目。

使用複製功能時會套用下列限制：

- 無法複製 Web 連結、串連的欄位、系統欄位、地址欄位、計算及參考欄位。這些項目無法使用「已啟用複製」核取方塊。
- 無法複製唯讀欄位。唯讀欄位指在欄位設定或欄位版面配置中設成唯讀的欄位。
- 使用者表單版面配置上無法使用的欄位無法加以複製。
- 下列附件欄位無法複製：
 - 附件
 - 附件：檔案名稱
 - 附件：大小 (位元組)

您可以使用 Oracle CRM On Demand 中記錄詳細資料頁面上的「複製」按鈕來複製欄位。您可以使用 Oracle CRM On Demand 其「欄位管理」頁面「應用程式自訂」區段的「已啟用複製」核取方塊來啟用這個設定。如需有關 Oracle CRM On Demand 中可指定複製哪些欄位的詳細資訊，請參閱[管理已啟用複製設定 \(頁數 1061\)](#)。

必要欄位

在很多情況下，您可能必須定義欄位。例如，您的公司可能會要求每個服務要求都必須追蹤服務要求原因的相關資訊。在此情況下，您要將服務要求的「原因」欄位指定為必要欄位。接著，當您建立或更新記錄並加以儲存時，應用程式會驗證「原因」欄位「非 NULL」。

當您將欄位指定為「必要」時，驗證會透過所有介面 (包括使用者介面、Web Services 和資料匯入) 強制執行。

在「欄位編輯」頁面中指定為必要的欄位，對於所有使用者而言都是必要欄位，不管使用者的角色為何。如果您只需要為特定角色將欄位變成必要，您可以透過編輯已經不是必要欄位之欄位的適當頁面版面配置來進行。如需有關編輯頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

條件式必要欄位

您可以將欄位設為條件式必要欄位，亦即該欄位在預設上並非必要，而是在符合所定義的條件時才會變成必要。如需相關資訊，請參閱[關於條件式必要欄位 \(頁數 1049\)](#)。

唯讀欄位

以下為您可能要將欄位定義為唯讀的情況：

- **來自外部來源的欄位：**例如，如果您的公司在外部系統中追蹤客戶的信用評等，您可能想要透過夜間匯入定期更新信用評等，但是只想要讓欄位在 UI 中是唯讀的。
- **將現有的欄位移到自訂索引欄位：**如果您想要將其中一個索引自訂欄位用於現有的自訂欄位，您可以指定使用者在您將資料移到新的索引欄位時，對於舊欄位只有唯讀存取權。此欄位定義會避免資料無法同步。

備註：某些系統欄位一律為唯讀，且只能由 **Oracle CRM On Demand** 進行更新。一律為唯讀之欄位的範例有「已建立」欄位與「已建立：日期」欄位，許多記錄類型上均有此兩者。

自訂欄位驗證規則

您可以使用 **Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder)** 來建立自訂欄位驗證規則的運算式。您可以按一下「欄位驗證」欄位旁的  圖示來開啟 **Expression Builder** 視窗，供您輸入運算式。如需有關可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

以下為您可能要定義自訂欄位驗證規則的情況：

- **強制執行企業原則。**例如，如果您的公司有一個企業原則，說明 **MDF** 的有效期不得超過一年，您可以在「結束日期」欄位上定義一個驗證規則，以確保欄位值絕不會超過「開始日期」後的一年。

另一個範例是，您的公司可能會有一個企業原則，如果失去預期收益為 \$100,000 以上的機會，則必須追蹤失去的原因。在此情況下，您可對「狀態」欄位設定驗證規則，以在使用者嘗試儲存「狀態」欄位設為「喪失」的機會記錄時，**Oracle CRM On Demand** 會判斷預期收益是否為 \$100,000 以上，且「得失原因」欄位是否空白。此外，您還可設定當驗證失敗時顯示的訊息。在此情況下，訊息會警告使用者應先選取「得失原因」欄位值，再儲存記錄。

備註：若您希望商務程序的「得失原因」欄位僅在特定情況才成為必要，可選擇將「得失原因」欄位設為條件式必要欄位。如需相關資訊，請參閱[關於條件式必要欄位 \(頁數 1049\)](#)。

- **強制執行資料格式。**例如，如果您的公司針對歐洲客戶使用增值稅 (VAT) 編號，您可以根據客戶的帳單地址，指定正確 VAT 格式的驗證。另一個範例是，您可能要指定特定自訂欄位的值長度不超過或不少於四位數。

欄位的驗證運算式會每次欄位於全新或現有記錄上更新時，進行評估。不過，不會於下列情況下評估驗證運算式：

- 欄位會在建立或修改記錄時保留空白。欄位驗證不會強制要求值。
- 欄位具有預先存在的值 (可能有效或無效)，而該值在更新記錄時並未變更。

如果驗證運算式沒有受到評估，或者如果驗證運算式評估為 **NULL**，則不會產生任何錯誤訊息。只有在驗證運算式失敗 (亦即，運算式評估為 **FALSE**) 時，才會產生錯誤訊息。

欄位驗證運算式會假設第一個參數為欄位名稱本身。例如，如果您在「金額」欄位上放置一個簡單的欄位驗證運算式來指定該值必須大於 1000，輸入 >1000 已經足夠。您不需要輸入 [**<Amount>**]>1000。如需有關較複雜的運算式的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

指定欄位驗證規則的限制

您無法針對以下類型的欄位指定欄位驗證規則：

- 系統欄位
- 內部計算欄位
- RowID 和 ID 欄位

備註：請記住，Row_ID 是內部系統欄位。根據作業轉換 (例如在記錄建立期間) 而定，這個欄位不保證一定維持靜態狀態。這個欄位可以不同於 ExternalSystemID 或 IntegrationID。

- 相關欄位
- 複選清單欄位
- 「使用者屬性」設定為排除它們的欄位。這些欄位會以例外狀況為基礎來設定，以防在應用程式程式碼中破壞現有的企業邏輯。
- Web 連結
- 串連欄位
- 下列附件欄位：
 - 附件
 - 附件：檔案名稱
 - 附件：大小 (位元組)

關於定義預設欄位值

當您建立自訂欄位或編輯欄位定義時，可以在「欄位編輯」頁面的「預設值」欄位中，指定欄位的預設值。

指定欄位的預設值在需要下列項目時相當實用：

- 欄位的常數值。例如，建立新記錄時，您可能會想要讓「客戶類型」欄位擁有「客戶」這個預設值。
- 以公式為基礎的值做為預設值。例如，您可能想要讓「資金申請」之「到期日」欄位的預設值採用「建立日期」欄位值後的 6 個月做為預設值。
- 產生欄位的唯一值。例如，您可能想要指定一個運算式來產生唯一的數字，做為「支出報告」欄位的 ID (此欄位也是唯讀的)。
- 角色專用的預設值。例如，在多數服務要求 (SR) 都是由顧客服務代表 (CSR) 建立的公司中，預設可能會檢查「重新指派標記」欄位，因此諸如銷售代表開啟 SR 時，它會根據預先定義的指派規則，遞送到正確的 CSR。

備註：這些多數都只有在您的角色包括「進階欄位管理」權限時才有可能。

欄位有兩種預設值：

- **預填預設值。**此欄位會在使用者建立新記錄時，利用指定的值預先填入。使用者可以覆寫預設值或接受預設值。
- **公布預設值。**此欄位不會在使用者建立新記錄時，利用指定的值預先填入，但是此欄位會在儲存記錄時，採用指定的預設值，前提是：
 - 使用者將欄位留空、
 - 欄位從版面配置隱藏
 - 整合工具尚未提供值

「預填預設值」是欄位值的預設類型。您可以在「欄位編輯」頁面中選取該名稱的核取方塊來指定「後預設」。

預設欄位值僅適用於新記錄，而不適用於記錄更新。

如果您針對已經擁有系統指定預設值的欄位指定預設值，您的值將優先於您公司的值。此規則的例外是「機會」記錄的「收益」欄位。您為此欄位所指定的任何預設值或預設後值都會被忽略，因為此欄位會用於根據機會收益產生預測。

您無法設定這些欄位類型的預設值：

- 系統欄位
- 內部計算欄位
- RowID 和 ID 欄位

備註：請記住，Row_ID 是內部系統欄位。根據作業轉換 (例如在記錄建立期間) 而定，這個欄位不保證一定維持靜態狀態。這個欄位可以不同於 ExternalSystemID 或 IntegrationID。

- 相關欄位

- 複選清單欄位
- 「使用者屬性」設定為排除它們的欄位。這些欄位會以例外狀況為基礎來設定，以防在應用程式程式碼中破壞現有的企業邏輯
- Web 連結
- 串連欄位
- 核取方塊 (公佈預設值)
- 下列附件欄位：
 - 附件
 - 附件：檔案名稱
 - 附件：大小 (位元組)

下表顯示您可以對 Oracle CRM On Demand 的各種欄位類型指定的預設值。

欄位類型	有效預設值
核取方塊	如果應該核取此核取方塊，且布林值是 True 時，為 Y。 如果應該取消核取此核取方塊，且布林值為 False 時，為 N。 空白表示核取方塊中未定義值，即使其顯示為未核取。 備註：您無法為核取方塊欄位選取「公佈預設值」。
幣別	最多 15 個數字的有效數值。
日期	Today + number ，其中 <i>number</i> 代表特定天數。預設日期會被計算為今天的日期加上輸入的數字。例如，如果今天是 2008 年 1 月 1 日，而且您輸入 Today + 7 ，則預設值會設定為 2008 年 1 月 8 日。
日期/時間	至於「日期」欄位類型，但是除了開啟新記錄時的時間之外，也會顯示出來。
整數	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
複選清單	您無法定義複選清單的預設值。
附註	最多 16350 個字元的文字值。
數字	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
百分比	從 -2147483648 到 2147483647 之間的有效數值。
電話	有效的電話號碼。
選擇清單	所選取的選擇清單值將是欄位的預設值。
文字 (長)	最多 255 個字元的文字值。
文字 (短)	最多 40 個字元的文字值，用於自訂欄位與多數預先設定的欄位。然而，某些預先設定的欄位可讓您輸入超過 40 個字元。例如，「客戶」

欄位類型	有效預設值
	記錄類型的名稱可以超過 40 個字元，因此「預設」欄位的值長度並未限制為 40 個字元。
文字 (短 - 可遮罩)	最多 40 個字元的文字值，其中部分資料會隱藏起來不讓某些使用者檢視。例如，若可遮罩欄位包含值 4558785236，則使用者會看到 XXXX5236。使用者角色必須包含「檢視遮罩資料」權限，才能看到可遮罩欄位中的資料。如需詳細資訊，請參閱 關於可遮罩欄位 (頁數 53) 。
Web 連結	有效 URL。不允許運算式與驗證。可透過「Web 連結」編輯頁面設定預設值。 「顯示文字」欄位最多可包含 250 個字元。URL 欄位最多可包含 8000 個字元。瀏覽器具有不同的 URL 長度上限。如果您指定過長的 URL，它可能無法如預期方式運作。如果您要使用參數替代，URL 長度將會變更。

備註：如果您建立運算式來設定預設值，則運算式的結果絕對不能超過允許的欄位字元數上限。此外，傳遞至 Expression Builder 中函數的任何字串或數值文字，絕對不能超過 75 個字元。如需有關使用「運算式產生器」的詳細資訊，請參閱[Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

此外：

- 對於包含選擇清單在內的所有欄位類型，您可以輸入常數值。例如：
Status (Task) = 'Not Started'
- 對於「日期」欄位，您可以指定從今天日期開始的天數。例如：
Due Date (Fund Request) = Today() + 180
- 對於「負責人」欄位，您可以指定 <record creator> (變數) 或特定的使用者。
不支援查尋。您必須直接輸入欄位。

您也可以對預設欄位值建立複雜的運算式。您可以在「預設值」欄位直接輸入運算式，也可以按一下  圖示來開啟 Expression Builder 視窗，供您輸入運算式。如需有關可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱[Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

若要使用欄位管理中的 Expression Builder，您的使用者角色必須具有「進階欄位管理」權限。具有「管理員」角色的使用者可為自己的角色與其他角色啟用這項權限。

關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置

從 20 版開始，Oracle CRM On Demand 為大部份支援工作簿的記錄類型提供三種記錄所有權模式：使用者模式、工作簿模式及混合模式。對於建立於 Oracle CRM On Demand 19 版或更早版本的現有公司，使用者模式為記錄類型的預設記錄所有權模式，而該記錄類型支援三種記錄所有權模式，但預設以混合模式設定的「服務要求」記錄類型除外。對新公司而言，混合模式為記錄類型的預設記錄所有權模式，而該記錄類型支援三種記錄所有權模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。

記錄類型的記錄所有權模式是由記錄類型上的「負責人」欄位與「工作簿」欄位的組態來決定，且記錄類型的頁面配置必須反映記錄所有權模式。下列表格顯示每個記錄所有權模式的「負責人」欄位與「工作簿」欄位的組態。如需有關設定欄位的資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。

記錄所有權模式	負責人欄位 設為必要	工作簿欄位設為必要	其他組態詳細資料
使用者模式	是	否	無。
工作簿模式	否	是	(選擇性) 將「負責人」欄位設為「唯讀」。
混合模式	否	否	無。

下列表格顯示每個記錄所有權模式的頁面配置資訊。如需有關自訂頁面配置的資訊，請參閱自訂靜態頁面配置 (請參閱 [自訂靜態頁面版面配置](#) 頁數 1086) 與指定動態頁面配置 (請參閱 [指定動態頁面版面配置](#) 頁數 1125)。

記錄所有權模式	頁面版面配置組態
使用者模式	「負責人」欄位必須顯示，且必須是記錄類型所使用的每個「詳細資料」頁面配置上的必要欄位。 若「工作簿」欄位在「詳細資料」頁面配置上顯示，則其不得為必要欄位。
工作簿模式	「工作簿」欄位必須顯示，且必須是記錄類型所使用的每個「詳細資料」頁面配置上的必要欄位。 若「負責人」欄位在「詳細資料」頁面配置上顯示，則其不得為必要欄位。
混合模式	記錄類型的「詳細資料」頁面可選擇性包含「負責人」欄位或「工作簿」欄位，或者兩者皆是。「負責人」欄位與「工作簿」欄位不得為是頁面配置上的必要欄位。 附註：即使記錄類型已設定為混合模式，在記錄類型的頁面版面配置上，仍能將「負責人」欄位或「工作簿」欄位指定為必要欄位。若「負責人」欄位為必要，則依預設，「負責人」欄位會在使用者開啟新記錄頁面時留空，但使用者須在儲存記錄前選取記錄負責人。「工作簿」欄位會顯示記錄負責人的使用者工作簿名稱。若頁面版面配置上的「工作簿」欄位為必要，則使用者必須在儲存記錄前選取主要自訂工作簿。但若您想讓記錄類型完全處於混合模式，就不要在記錄類型的任何頁面版面配置上，將「負責人」欄位或「工作簿」欄位指定為必要欄位。

關於自訂欄位

Oracle CRM On Demand 提供大部分組織都需要的預設欄位，但是您可能會發現到，現有記錄中的一些欄位在 Oracle CRM On Demand 記錄中並沒有對應欄位。在此情況下，您可以建立稱為 *自訂欄位* 的新欄位，以支援您公司的獨特需求。若您要將現有記錄匯入 Oracle CRM On Demand 時，可能就需要建立這種新欄位。

自訂欄位：

- 可以用在指派規則、報表、篩選清單和目標搜尋中

備註：基於效能考量，有些自訂欄位無法用於排序清單。**Web 連結**與**串接欄位**無法用於指派規則、報告與目標搜尋中。可遮罩欄位無法用於指派規則、報表或 **Expression Builder** 中的運算式。如需在報表中使用自訂欄位的詳細資訊，請參閱[關於分析中的限制 \(頁數 698\)](#)。

- 無法予以刪除
- 在明確將其新增至自訂頁面版面配置之前都無法檢視
- 不是從一個記錄類型繼承到另一個

例如，您為潛在客戶新增的自訂欄位不會在潛在客戶轉換成機會時，自動帶到機會上。

如果您要在潛在客戶轉換成機會、客戶或聯絡人時，同時轉移潛在客戶記錄的自訂欄位，則這些自訂欄位必須進行對應。

- 其他使用者在再度登入之前，無法檢視這些欄位
- 可以由 **Web 連結**、**串連的欄位**、**Web 服務**和其他整合技術參考

下表說明您可以新增至 **Oracle CRM On Demand** 的欄位數。除了這些欄位，您也可使用特定記錄類型的最佳化欄位。這些最佳化欄位會列在下方另外的表格中。資料是與大部分記錄類型的可用欄位相關，亦即，您可以為客戶新增 100 個新選擇清單欄位、為聯絡人新增 100 個、為機會新增 100 個，依此類推。選擇清單中有效值 (有效或停用者皆計入) 的數目上限是 1000。

您最多可以為每個「聯絡人」、「服務要求」和「機會」記錄類型建立 3 個自訂「備註」欄位，以及最多可以為每個「自訂物件 01 到 40」記錄類型建立 10 個「備註」欄位。您也可以為「客戶」、「聯絡人」、「投資組合」、「財務帳戶」、「家庭」和「自訂物件 01 到 40」記錄類型建立可遮罩的欄位。您可以為每個記錄類型，最多建立 5 個可遮罩欄位。如需詳細資訊，請參閱[關於可遮罩欄位 \(頁數 53\)](#)。

附註：有些記錄類型支援自訂相關資訊欄位。您建立的自訂相關資訊欄位，會基於該記錄類型的相關欄位類型欄位總數來進行計算。例如，若您在「自訂物件 01」記錄類型中建立「整數」欄位類型的自訂相關資訊欄位，則該欄位為您能夠為「自訂物件 01」記錄類型所建立的 35 個「整數」欄位類型的欄位之一。如需有關自訂相關資訊欄位及如何建立這些欄位的資訊，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)與[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	複選清單
客戶	35	80	25	35	35	10
客戶聯絡人	35	25	25	35	35	0
客戶合作夥伴	0	0	0	0	0	0
客戶團隊	0	0	0	0	0	0
業務計畫團隊	0	0	0	0	0	0
聯絡人	35	25	25	35	35	10
聯絡人團隊	0	0	0	0	0	0
潛在客戶	35	25	25	35	35	10
潛在客戶事件	0	0	0	0	0	0
潛在客戶團隊	0	0	0	0	0	0

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	複選清單
機會	35	25	25	35	35	10
機會合作夥伴	0	0	0	0	0	0
機會團隊	0	0	0	0	0	0
活動	35	25	25	35	35	10
宣傳活動	35	25	25	35	35	0
解決方案	35	25	25	35	35	0
事件	35	25	25	35	35	0
家庭	35	25	25	35	35	0
資金	35	25	25	35	35	0
投資組合	35	25	25	35	35	0
車輛	35	25	25	35	35	0
服務要求	35	25	25	35	35	10
服務要求團隊	0	0	0	0	0	0
方案	35	35	25	35	35	0
自訂物件 01	35	25	25	35	35	10
自訂物件 02	35	25	25	35	35	10
自訂物件 03	35	25	25	35	35	0
經銷商	35	25	25	35	35	10
產品	35	25	25	35	35	0
資產	35	25	25	35	35	0
資金要求	35	25	25	35	35	0
MDF 要求	35	25	25	35	35	0

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	複選清單	
合作夥伴	70	50	60	50	70	10	
收益	35	25	25	35	35	0	
SP 要求	35	25	25	35	35	0	
使用者	35	25	25	35	35	0	
交易註冊	35	25	25	35	35	0	
交易註冊收益產品	35	25	25	35	35	0	
課程	35	25	25	35	35	0	
測驗	35	25	25	35	35	0	
認證	35	25	25	35	35	0	
鑑定	35	25	25	35	35	0	
自訂物件 04 及以上	35	25	25	35	35	0	
不在此表格中所列的特定產業記錄類型	35	25	25	35	35	0	
聯絡人關係	35	25	25	35	35	0	
受邀者	35	25	25	35	35	0	
記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字 (長)	文字 (短)	Web 連結加上串連的欄位
客戶	33	30	20	100	30	70	100
客戶聯絡人	63	0	20	100	30	60	100
客戶合作夥伴	0	0	0	0	0	0	20
客戶團隊	0	0	0	0	0	0	20

記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字 (長)	文字 (短)	Web 連結加上 串連的欄位
業務計畫團隊	0	0	0	0	0	0	20
聯絡人	33	30	20	100	30	70	100
聯絡人團隊	0	0	0	0	0	0	20
潛在客戶	33	30	20	100	30	70	100
潛在客戶事件	0	0	0	0	0	0	20
潛在客戶團隊	0	0	0	0	0	0	20
機會	33	30	20	100	30	70	100
機會合作夥伴	0	0	0	0	0	0	20
活動	33	30	20	100	30	45	100
宣傳活動	35	30	20	100	30	70	100
解決方案	33	30	20	100	30	46	100
事件	33	30	20	100	30	70	100
家庭	35	30	20	100	30	70	100
資金	33	30	10	100	30	45	100
MDF 要求	35	30	20	100	30	60	100
投資組合	33	30	20	100	30	70	100
車輛	35	30	20	100	30	60	100
服務要求	33	30	20	100	30	45	100
服務要求團隊	0	0	0	0	0	0	20
SP 要求	35	30	20	100	30	60	100
方案	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 01	35	30	20	100	30	60	100

記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字 (長)	文字 (短)	Web 連結加上串連的欄位
自訂物件 02	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 03	35	30	20	100	30	60	100
經銷商	35	30	20	100	30	60	100
產品	33	30	10	100	30	45	100
資產	33	30	20	100	30	70	100
資金要求	33	30	20	100	30	70	100
合作夥伴	68	60	30	200	60	105	100
收益	33	30	20	100	30	45	100
使用者	35	30	20	100	30	60	100
交易註冊	35	30	20	100	30	60	100
交易註冊收益產品	35	30	20	100	30	60	100
課程	35	30	20	100	30	60	100
測驗	35	30	20	100	30	60	100
認證	35	30	20	100	30	60	100
鑑定	35	30	20	100	30	60	100
自訂物件 04 及以上	35	30	20	100	30	60	100
不在此表格中所列的特定產業記錄類型	35	30	20	100	30	60	100
聯絡人關係	35	30	20	100	30	60	100
受邀者	35	30	20	100	30	60	98

除了以上提供的欄位，下列表格會顯示下列記錄類型在 Oracle CRM On Demand 中可用的其他最佳化欄位。如需有關最佳化欄位的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。

記錄類型	核取方塊	幣別	日期	日期/時間	整數	複選清單
客戶	5	25	25	0	25	0
客戶合作夥伴	20	10	20	20	20	0
客戶團隊	35	25	25	25	35	0
活動	5	25	25	0	25	0
評估問卷	5	5	5	0	5	0
業務計畫團隊	35	25	25	25	35	0
宣傳活動	5	5	5	0	5	0
聯絡人	5	25	25	0	25	0
聯絡人團隊	35	25	25	25	35	0
自訂物件 1-40	5	5	5	0	5	0
事業群	35	25	25	35	35	0
潛在客戶	5	5	5	0	5	0
潛在客戶事件	20	10	20	20	20	0
潛在客戶團隊	35	25	25	25	35	0
機會	5	25	25	0	25	0
機會合作夥伴	20	10	20	20	20	0
機會團隊	35	25	25	25	35	0
產品	5	5	5	0	5	0
產品適應症	35	25	25	35	35	0
收益	5	5	5	0	5	0
服務要求	5	25	25	0	25	0
服務要求團隊	35	25	25	25	35	0

記錄類型	數字	百分比	電話	選擇清單	文字 (長)	文字 (短)	Web 連結/ 串連的欄位
客戶	25	0	0	25	25	25	0
客戶合作夥伴	20	10	10	50	20	50	0
客戶團隊	35	25	25	50	25	50	0
活動	25	0	0	25	25	25	0
評估問卷	5	0	0	5	5	5	0
業務計畫團隊	35	25	25	50	25	50	0
宣傳活動	5	0	0	5	5	5	0
聯絡人	25	0	0	25	25	25	0
聯絡人團隊	35	25	25	50	25	50	0
自訂物件 1-40	5	0	0	5	5	5	0
事業群	35	30	20	100	30	60	0
潛在客戶	5	0	0	5	5	5	0
潛在客戶事件	20	10	10	50	20	50	0
潛在客戶團隊	35	25	25	50	25	50	0
機會	25	0	0	25	25	25	0
機會合作夥伴	20	10	10	50	20	50	0
機會團隊	35	25	25	50	25	50	0
產品	5	0	0	5	5	5	0
產品適應症	35	30	20	100	30	60	0
收益	5	0	0	5	5	5	0
服務要求	25	0	0	25	25	25	0
服務要求團隊	35	25	25	50	25	50	0

管理過時的自訂欄位

您無法刪除 Oracle CRM On Demand 中未使用的自訂欄位，不過可執行下列作業：

- 改變自訂欄位用途
- 藉由從 Oracle CRM On Demand 區域中移除所用的自訂欄位來加以隱藏
- 將自訂欄位標示為未使用

改變自訂欄位用途

您可以藉由重新命名「欄位設定」中的欄位來改變自訂欄位的用途。

開始之前。若要執行這項程序，必須為您的角色選取「可讀取所有記錄」設定。

改變自訂欄位用途

- 1 執行下列其中一項作業：
 - a 透過「批次刪除」或使用 Web 服務，刪除所有內含過時欄位的舊資料。
 - b 使用「匯入助理」，將自訂欄位設成 Null 值。
- 2 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 3 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 4 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 5 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 6 找出您要編輯的自訂欄位，然後按一下「編輯」。
- 7 重新命名自訂欄位。
如需編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。
- 8 檢閱與更新有自訂欄位的 Oracle CRM On Demand 區域，例如頁面版面配置、搜尋版面配置、工作流程等等。

隱藏自訂欄位

若改變過時自訂欄位用途的業務需求，您可從頁面版面配置、搜尋版面配置、工作流程等 Oracle CRM On Demand 區域中移除自訂欄位，藉此對一般使用者隱藏該欄位。

將自訂欄位標示為未使用

您可以編輯自訂欄位名稱，以包含「未使用」等字詞。例如，若自訂欄位名稱為「聯絡人編號」，您可將其重新命名為「聯絡人編號 - 未使用」。這表示該自訂欄位不再是使用中的欄位。

將自訂欄位標示為未使用

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 找出您要編輯的自訂欄位，然後按一下「編輯」。
- 6 編輯自訂欄位以表示該欄位並未使用。
如需編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。
- 7 檢閱與更新有自訂欄位的 Oracle CRM On Demand 區域，例如頁面版面配置、搜尋版面配置、工作流程等等。

關於條件式必要欄位

您可以設定欄位，使該欄位在預設上並非必要，而是在符合所定義的條件時才會變成必要。依此方式設定的欄位即稱為**條件式必要欄位**。例如，您可能會決定當使用者將機會狀態設成「喪失」時，必須先選取「得失原因」欄位值，才能儲存記錄。若要實作這項程序，您可以在欄位管理中為「得失原因」欄位輸入下列條件：

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

依此方式設定欄位後，如果使用者為機會選取「喪失」狀態，則除非在「得失原因」欄位中選取一個值，否則將無法儲存機會。此時欄位旁邊會出現紅色星號(*)，且如果欄位顯示標籤，將會以紅色文字顯示。

設定條件式必要欄位時，請注意下列要點：

- 您必須確定條件式必要欄位是顯示在相關頁面版面配置上。否則，當欄位成為必要時，使用者將無法輸入欄位值。同理，建議最好在「頁面版面配置精靈」中，為條件式必要欄位勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊，讓使用者無法從頁面版面配置中移除該欄位。如果部分使用者已將頁面版面配置個人化，則在您設定條件式必要欄位之後，可能需將個人化的頁面版面配置重設為預設版面配置。如需詳細資訊，請參閱[重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)。
- 如果想讓條件式必要欄位成為特定角色的必要欄位，您可以在用於該角色的頁面版面配置中將欄位設為必要。只要是使用該頁面版面配置，此欄位均為必要欄位，即便不符合在欄位層次為該欄位所定義的條件亦無影響。若是使用其他頁面版面配置，該欄位僅在符合條件時方為必要欄位。

下表說明在欄位管理中以及「頁面版面配置精靈」中，讓欄位成為必要或條件式必要的設定方式。

欄位管理中的必要核取方塊	欄位管理中的條件式必要欄位	頁面版面配置精靈中的必要核取方塊	頁面版面配置精靈中的條件式必要核取方塊	結果
已選取	空白	已選取且唯讀	未選取且唯讀	一律為必要欄位。
未選取	包含運算式	未選取且可編輯	已選取且唯讀 備註： 如果在「頁面版面配置精靈」中勾選「必要」核取方塊，則會自動清除「條件式必要」核取方塊。	除非在「頁面版面配置精靈」中勾選「必要」核取方塊，否則欄位僅在符合指定給欄位的條件時才為必要。
未選取	空白	未選取且可編輯	未選取且唯讀	如果在「頁面版面配置精靈」中勾選「必要」核取方塊，則欄位在使用該頁面版面配置的所有情況中均為必要。否則，欄位為非必要。

條件式必要欄位的 Expression Builder 功能

Expression Builder 功能適用下列限制，可供您用於為條件式必要欄位建立的條件：

- **函數。** 僅支援下列 Expression Builder 函數：
 - [FieldValue \(頁數 1641\)](#)
 - [FindNoneOf \(頁數 1642\)](#)
 - [FindOneOf \(頁數 1642\)](#)
 - [IfNull \(頁數 1644\)](#)

- [IIf \(頁數 1644\)](#)
- [InStr \(頁數 1645\)](#)
- [Left \(頁數 1651\)](#)
- [Len \(頁數 1652\)](#)
- [LN \(頁數 1653\)](#)
- [LookupName \(頁數 1654\)](#)
- [LookupValue \(頁數 1655\)](#)
- [Mid \(頁數 1656\)](#)
- [Right \(頁數 1659\)](#)
- **資料類型**。您無法在條件式必要欄位的運算式中使用欄位類型為「日期」或「日期時間」的欄位。您可以使用 Expression Builder 支援的所有其他欄位類型。
- **運算子**。不適用任何限制。

如需有關使用 Expression Builder 的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

編輯條件式必要欄位時的限制

編輯條件式必要欄位時，管理員與使用者必須考量下列限制：

- 條件式必要欄位上的運算式可包含來自相關聯記錄的欄位。例如，您可以在「聯絡人詳細資料」頁面中，設置僅在特定客戶關聯至聯絡人記錄時才需要的欄位。運算式可包含客戶的 ID 欄位或名稱欄位，如下列範例所示：
`[{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"`
`[{Primary Account Name}]="ACME Computer Parts"`
 當您執行 Web 服務或 REST API 呼叫來更新記錄，且要求中包含關聯時，為確保條件式必要欄位中的運算式會正確進行評估，則要求必須包含來自相關聯記錄的正確欄位。在聯絡人範例中，取決於條件式必要欄位的設定方式，要求中必須包含 ID 或名稱欄位。或者，要求可同時包含 ID 欄位與名稱欄位。
- 條件式必要欄位的運算式可評估當更新兩筆記錄間的關聯時即會自動進行更新的唯讀欄位，如聯絡人記錄的「客戶地點」欄位。不過，此種組態在下列情況中並不會正確運作：
 - 若條件式必要欄位目前並非必要 (亦即，欄位的運算式會評估成偽)，而記錄是在內嵌於記錄「詳細資料」頁面時進行編輯，且更新導致條件式必要欄位的運算式評估為真。在此情況下，條件式必要欄位會繼續保持非必要。
 - 若條件式必要欄位目前為必要 (亦即，欄位的運算式會評估為真)，而記錄是在記錄「編輯」頁面中進行編輯，且更新導致條件式必要欄位的運算式評估成偽。在此情況下，條件式必要欄位會繼續保持為必要。
- 條件式必要欄位可以使用會評估自訂相關資訊欄位的運算式。不過，當更新自訂相關資訊欄位的來源欄位時，系統會先出現極短暫的延遲後，才更新自訂相關資訊欄位的值。
 因此，若條件式必要欄位的運算式在評估自訂相關資訊欄位時，當系統更新自訂相關資訊欄位的來源欄位後，可能不會立即正確評估運算式。

建立與編輯欄位

您可從記錄類型「欄位」頁面中存取記錄類型，在該記錄類型的「欄位編輯」頁面中，您可建立自訂欄位與編輯現有的欄位定義。記錄類型「欄位」頁面會顯示每個欄位的顯示名稱、欄位類型、欄位是否為必要及欄位是否可啟用複製功能。

若您的角色包含「上傳客戶端附屬延伸」與「管理自訂 HTML 標頭標記」權限，則「HTML 欄位標記」資料欄也會顯示在記錄類型「欄位」頁面上。此資料欄會顯示欄位名稱，而該名稱會在執行欄位作業的自訂 JavaScript 程式碼中使用。如需開發這類自訂程式碼的詳細資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#)。

記錄類型欄位頁面中的「整合標記 Web 服務 2.0 版」資料欄會顯示每個欄位的整合標記。這些為 Web 服務 2.0 版的 WSDL 檔案中使用的欄位名稱。如需有關 WSDL 檔案的詳細資訊，請參閱下載 WSDL 與結構描述檔案 (請參閱 [下載 WSDL 和結構描述檔案](#) 頁數 1583)。

對於特定記錄類型，您可以選擇將自訂欄位設定為相關資訊欄位。只有當您設定相關資訊欄位時，才能使用「欄位編輯」頁面中的下列欄位：

- 啟用相關資訊
- 相關記錄類型
- 相關欄位

備註：在您勾選「啟用相關資訊」核取方塊後，「欄位編輯」頁面中其餘的欄位有部分會變成唯讀欄位。

如需有關自訂相關資訊欄位及如何建立這些欄位的資訊，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)與[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

對於特定記錄類型，您可以選擇設定「選擇清單」欄位類型的自訂欄位，來取用其他選擇清單欄位的值清單。只有當您設定選擇清單欄位取用其他選擇清單欄位的值時，才能使用「欄位編輯」頁面中的下列欄位：

- 啟用共用選擇清單值
- 共用記錄類型
- 共用欄位

備註：在您勾選「啟用共用選擇清單值」核取方塊後，即可使用「共用欄位」與「共用記錄類型」欄位。

如需有關設定自訂選擇清單欄位以取用其他選擇清單欄位值清單的資訊，請參閱[建立使用共用值的自訂選擇清單欄位 \(頁數 1059\)](#)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

建立自訂欄位和編輯欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「記錄類型欄位設定」。
- 5 在「欄位」頁面上：
 - 如果您要建立自訂欄位，請按一下「新建欄位」。
 - 若要編輯欄位的定義，請按一下該欄位的「編輯」連結。

備註：若您已編輯標準欄位且想要將所有編輯過的值重設為預設設定值，請按一下「儲存」與「取消」按鈕旁的「預設」按鈕。

- 6 在「欄位編輯」頁面上，輸入「顯示名稱」。
這個顯示名稱即為欄位的標籤。
- 7 如果您要建立欄位，請在「欄位編輯」頁面上，選取「欄位類型」。

注意：儲存自訂欄位後，無法變更「欄位類型」。

下列規則適用於自訂欄位，不過這些規則可能與適用於相同欄位類型之預設欄位的規則不同：

欄位類型	長度上限	附註
核取方塊	n/a	備註： 使用者不一定要選取標示為「必要」之核取方塊類型的欄位。如果您要讓核取方塊欄位有 True 值 (即您要選取核取方塊)，則必須在核取方塊欄位上使用欄位驗證規則。如需詳細資訊，請參閱 關於欄位管理 (頁數 1035) 。
日期	25	
日期/時間	25	

欄位類型	長度上限	附註
整數	10	整數值範圍從 - 2147483647 到 2147483647 的整數。
複選清單		您無法定義複選清單的預設值。
數字	10	值範圍從 - 2147483648 到 2147483647 的數字。
電話	35	
選擇清單	30	選擇清單最多可定義 1000 個值。但其中只有 300 個值可在使用者介面中使用。根據選擇清單值的數量乘以在公司層級中的有效語言數，便可計算出在執行時間擷取的選擇清單值集總計。此數目絕不能超過 10000。例如，若有 900 個值清單與 12 個有效語言，則 Oracle CRM On Demand 就無法存取此選擇清單，因為擷取值的合併清單數為 10800，已超過 10000。 雖然選擇清單值的長度上限為 30 個字元，但只有前 28 個字元會用來判斷所輸入的值是否為現有值的重複項目。 備註：定義選擇清單值時，每個語言的選擇清單順序是獨立的。亦即，您為一個語言定義選擇清單值的順序時，若將該選擇清單翻譯為其他語言，此順序並不會自動複製。如果您要讓選擇清單值的順序在所有語言間保持一致，則必須手動為所有翻譯設定正確的順序。
文字 (長)	255	「文字」欄位會使用單行文字欄位。
文字 (短)	40	「文字」欄位會使用單行文字欄位。不過，不同的欄位所使用的長度也不同。
文字 (短 - 可遮罩)	40	可遮罩欄位可讓您對某些使用者隱藏特定記錄類型的部分資料。例如，若可遮罩欄位包含值 4558785236，則使用者會看到 XXXX5236。如需詳細資訊，請參閱 關於可遮罩欄位 (頁數 53) 。
Web 連結	n/a	「Web 連結」自訂欄位可讓您在版面配置中建立區分內容的超連結。 「顯示文字」欄位最多可包含 250 個字元。URL 欄位最多可包含 8000 個字元。瀏覽器具有不同的 URL 長度上限。如果您指定過長的 URL，它可能無法如預期方式運作。如果您要使用參數替代，URL 長度將會變更。 您可建立的 Web 連結與串連的欄位合併總計，會隨記錄類型而異，但對於某些記錄類型，合併總計為 100 個 Web 連結與串連的欄位。如需有關 Oracle CRM On Demand 中欄位的詳細資訊，請參閱關於自訂欄位 (頁數 1040)。 如需詳細資訊，請參閱設定 Web 連結 (頁數 1062)。

欄位類型	長度上限	附註
串連欄位	n/a	串連的欄位可以顯示多個欄位中的值，還可以顯示額外文字。 您可建立的 Web 連結與串連的欄位合併總計，會隨記錄類型而異，但對於某些記錄類型，合併總計為 100 個 Web 連結與串連的欄位。如需有關 Oracle CRM On Demand 中欄位的詳細資訊，請參閱關於自訂欄位 (頁數 1040)。 您可以設定大部分記錄類型的串連欄位。如需詳細資訊，請參閱設定串連的欄位 (頁數 1074)。

8 (選擇性) 若要指出欄位名稱需要翻譯成已為貴公司啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

9 按一下「儲存」。

10 在「其他屬性」區段中，視需要完成下列欄位：

欄位	註解
必要	選取這個核取方塊，即可讓此欄位成為建立或更新記錄時的必要欄位。例如，您可以要求所有使用者在加入新的聯絡人時填入「客戶」欄位。 備註：使用者不一定要選取標示為「必要」之核取方塊類型的欄位。如果您要讓核取方塊欄位有 True 值 (即您要選取核取方塊)，則必須在核取方塊欄位上使用欄位驗證規則。如需詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 1035)。
條件式必要	如果想讓欄位只在符合所定義的條件時才成為必要，則直接輸入該條件的運算式，或按一下  圖示來開啟 Expression Builder 視窗。 備註：在欄位管理中，可將欄位設為必要或條件式必要，但兩者不得並存。因此，如已勾選「必要」核取方塊，則不能在「條件式必要」欄位中輸入運算式。 Expression Builder 功能適用某些限制，可供您用於條件式必要欄位的條件。如需條件式必要欄位的相關資訊，以及適用於 Expression Builder 功能的限制，請參閱關於條件式必要欄位 (頁數 1049)。
預設值	直接輸入值或運算式，或按一下  圖示來開啟 Expression Builder 視窗。 唯有在您的角色具有「進階欄位管理」權限時，才可新增複雜運算式。這個欄位可包含最多 1024 個字元的運算式。如果您建立運算式來設定預設值，則運算式的結果絕對不能超過允許的欄位字元數上限。此外，傳遞至 Expression Builder 中函數的任何字串或數值文字，絕對不能超過 75 個字元。 如果您直接在此欄位中輸入預設值，則預設值的字元數絕對不能超過該欄位類型允許的字元數上限。對於數字類型的欄位，此值必須在該欄位值的範圍內。 如需設定預設值的詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 1035)。如需可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 1624)。 備註：若您對可遮罩欄位指定預設值，即使使用者角色並不具備「檢視遮罩資料」權限，使用者建立新記錄時，完整預設值仍會顯示於欄位中。

欄位	註解
唯讀	選取這個核取方塊，即可讓此欄位成為唯讀欄位。
已啟用複製	選取這個核取方塊可以允許在使用「記錄詳細資料」頁面的「複製記錄」按鈕複製記錄類型時，同時複製這個欄位。
最佳化	當您選取該記錄類型可用之最佳化欄位的欄位類型，此核取方塊便會自動啟用。可用的最佳化欄位剩餘數會顯示在「最佳化」核取方塊的右邊。如果您需要最佳化的欄位版本，您必須選取「最佳化」核取方塊。 備註：選取欄位的「最佳化」核取方塊並儲存之後，您就無法在「編輯」頁面上加以取消選取。不過，如果您想要改變欄位用途，可以重新命名欄位。
描述	輸入有關欄位的其他資訊。
公布預設值	只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。 如果您要求此欄位不要在建立新記錄時自動填入預設值，請選取這個核取方塊。只有當使用者或整合工具沒有提供值時，系統才會在儲存記錄時設定指定的預設值。 備註：您無法為核取方塊欄位選取「公布預設值」。
欄位驗證	只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。 直接輸入運算式，或者按一下 <i>fx</i> 圖示來開啟 Expression Builder 視窗。 此欄位最多可以包含 1024 個字元。 如需有關欄位驗證的詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 1035)。如需可用於運算式之語法的詳細資訊，請參閱Expression Builder (頁數 1624)。
欄位驗證錯誤訊息	只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。 輸入欄位驗證失敗時，除了標準訊息以外要顯示的自訂錯誤訊息。此訊息只能包含字母、數字、空格、逗號、句號和破折號。 下面會顯示錯誤訊息的顯示方式，端視您是否指定自訂錯誤訊息而定： 如果已設定欄位驗證，而且沒有指定任何自訂訊息：針對 '[欄位]' 所輸入的值不符合公司管理員所設定的驗證規則。驗證條件是 '[Rule]' (錯誤碼)。 如果已設定欄位驗證，而且已指定自訂訊息：[自訂錯誤訊息] (錯誤碼)。

欄位	註解
工具提示顯示格式	只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。 從下拉式清單中選取 HTML 或「純文字」，來選取顯示您工具提示的格式。此欄位的預設值為「純文字」。 使用 HTML 格式的工具提示時，若您避免複雜的 HTML，並減少工具提示中顯示的影像數，便會有較好的效能。不支援互動控制項，如超連結。也建議您在使用 HTML 格式的工具提示時使用邊框距離，以讓工具提示文字更易讀取。使用 HTML 標記 <DIV> 時，建議您使用框線來確保 <DIV> 標記中的內容會留在工具提示方塊中。例如： <pre><div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"></pre> 此為含有邊框距離與紅色背景的工具提示訊息。 <pre></div></pre> 備註：如需有關適用於使用 Oracle CRM On Demand 自訂程式碼的考慮事項資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 使用自訂程式碼的客戶重要考量 (請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。
工具提示文字	只有當您的使用者角色含有「進階欄位管理」權限時，才會顯示這個欄位。 輸入有關欄位功能的資訊。使用者將指標移至欄位上時，此資訊將會顯示為工具提示。此文字欄位長度上限為 1500 個字元。 備註：建議您審慎地使用工具提示，讓工具提示文字富含資訊且簡潔有力。

11 按一下「儲存」。

您所加入的新欄位就會自動使用其他啟動語言以藍色文字和方括號顯示 (不論「註記翻譯需求」核取方塊的設定為何)。

12 若要手動輸入新名稱、欄位驗證錯誤訊息、描述或工具提示文字的等同翻譯，請執行下列作業：

- a** 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
- b** 在您要翻譯的欄位名稱、欄位驗證錯誤訊息、描述或工具提示文字，按一下「編輯」連結。
- c** 在「顯示名稱」、「欄位驗證錯誤訊息」、「描述」或「工具提示文字」欄位中輸入翻譯，然後按一下「儲存」。
若您翻譯欄位名稱，則翻譯名稱會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。
- d** 請針對每個您要輸入的翻譯語言，重複步驟 a 至 c。
- e** 完成翻譯輸入後，若您要在記錄類型「欄位」頁面中繼續作業，請在「語言」下拉式清單中為貴公司選取預設語言。

備註：當 Oracle CRM On Demand 使用者語言與建立自訂欄位所使用的語言不同時，若要讓自訂欄位顯示在「分析」中，您必須將自訂欄位翻譯成適用的語言。例如，如果自訂欄位是使用英文建立的，則德文語言使用者只有在此欄位翻譯成德文時，才會在「分析」中看見此欄位。

選取「註記翻譯需求」會同時覆寫所有其他語言的「顯示名稱」和「欄位驗證錯誤訊息」。

13 如果您建立了選擇清單或複選清單：

- a** 針對自訂欄位按一下「編輯選擇清單」連結。

- b** 在「選擇清單值」方塊中，於不同的行輸入每個值。
- c** 儲存記錄。
- d** (選擇性) 如果您的公司使用選擇清單值群組，請將選擇清單值對應到選擇清單值群組，如需詳細資訊，請參閱將選擇清單值對應到選擇清單值群組 (請參閱 [將選擇清單值對應至選擇清單值群組](#) 頁數 1082)。

備註：此時，您必須公開新建立的自訂欄位，這樣它們才會顯示於表單 (「編輯」、「詳細資料」及「建立」表單) 中。預設並不會將其顯示出來。若要公開自訂欄位，請視需要建立新頁面版面配置，並確定已指派這些頁面版面配置給需要檢視此欄位的每個角色。

關於自訂相關資訊欄位

透過使用聯合欄位，Oracle CRM On Demand 可讓您顯示「詳細資料」頁面之指定記錄類型的一些相關記錄資訊，或第二記錄類型的記錄相關資訊清單。**聯合欄位**為記錄類型欄位，使用外部索引鍵來參考其他記錄類型的欄位。例如，「自訂物件 04」可連結至「聯絡人」記錄類型，且數個「自訂物件 04」記錄類型中的聯合欄位可讓您在自訂物件 04 記錄的「詳細資料」頁面上顯示聯絡人記錄資訊。在連結自訂物件 04 記錄的「詳細資料」頁面上，您可顯示聯絡人名字、姓氏、電子郵件地址及其他聯絡人記錄欄位。同樣地，您可在連結至其他記錄類型之記錄的自訂物件 04 記錄清單中，顯示聯絡人記錄欄位。

但在沒有聯合欄位的相關記錄類型中，您可能會有顯示欄位值的需求。例如，您可能想在自訂物件 04 記錄的「詳細資料」頁面上顯示相關聯絡人助理的電話號碼，但「聯絡人」記錄類型中的「助理電話號碼」欄位無法使用聯合欄位。或者，您可能想在自訂物件 04 記錄清單的「聯絡人」記錄類型中顯示自訂欄位值，而自訂物件 04 記錄是顯示在另一個連結記錄類型 (例如「自訂物件 05」記錄類型) 的「詳細資料」頁面上。針對「自訂物件」記錄類型與特定其他記錄類型，您可以建立自訂的相關資訊欄位，這些欄位可讓您顯示無法使用聯合欄位的欄位資訊。如需有關建立自訂相關資訊欄位的資訊，請參閱[建立自訂相關資訊欄位](#) (頁數 1057)。

備註：除了 Web 連結、串連、可遮罩及複選清單欄位之外，您可以為所有欄位類型建立自訂的相關資訊欄位。因為這些欄位並未在「分析」中對應，所以您無法在 Oracle CRM On Demand 報表中使用自訂的相關資訊欄位。您必須改為使用原始來源欄位，「分析」中會顯示該欄位。

關於自訂相關資訊欄位中的更新值

下列考慮事項可套用至自訂相關資訊欄位中的更新值：

- 您儲存新的自訂相關資訊欄位時，Oracle CRM On Demand 會自動提交要求以初始化新欄位。初始化程序會在記錄的自訂相關資訊欄位中，填入在相關記錄類型之記錄中對應欄位的值。
- 記錄的自訂相關資訊欄位初始化後，每當相關記錄的對應欄位值更新時，欄位中的值便會自動更新。
- 自訂相關資訊欄位值無法透過任何管道直接更新。

使用自訂相關資訊欄位的範例

貴公司負責及管理會議中心，來提供會議設備給其他公司、政府客戶等等。您使用自訂物件記錄類型來追蹤事件的相關資訊，並使用另一個自訂物件記錄類型來追蹤有關事件使用的房間資訊。每個房間都會用於多個事件，而每個事件都可使用數個房間，因此您需在記錄類型間建立多對多關係。若要在 Oracle CRM On Demand 中建立多對多關係，您可將第三個自訂物件記錄類型作為交叉表格使用，來追蹤有關每個房間預定或階段作業的資訊。然後您會在房間與階段作業間，以及事件與階段作業間建立一對多關係，如此房間與事件之間就形成多對多關係。如需有關設定自訂物件間的多對多關係資訊，請參閱[關於自訂物件的多對多關係](#) (頁數 1163)。

您有兩個「房間」記錄類型的自訂欄位：房間類型與房間容納人數。您現在想在特定使用者角色的「事件詳細資料」頁面上，顯示「階段作業」相關資訊區段的「房間類型」與「房間容納人數」欄位資訊。此組態可讓檢視「事件詳細資料」頁面的使用者查看指派給事件房間類型的房間容納人數。

下列程序會說明如何設定此範例的「事件」與「階段作業」記錄類型。

若要設定事件與階段作業記錄類型

- 1 在「階段作業」記錄類型的「應用程式自訂」頁面中，建立兩個自訂相關資訊欄位來顯示「房間」記錄類型中的「房間類型」與「房間容納人數」欄位值。

您可提供相同名稱給「階段作業」記錄類型的新欄位，來作為「房間」記錄類型的欄位，或者您也可提供不同名稱給它們。如需有關建立自訂欄位的資訊，請參閱[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

- 2 檢視「相關欄位初始化佇列」頁面，來確認欄位的初始化要求已順利完成。
如需詳細資訊，請參閱[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。
- 3 在「事件」記錄類型的「應用程式自訂」頁面中，建立或編輯「階段作業」記錄類型的相關資訊版面配置，並在「相關資訊版面配置」精靈中，將您為「階段作業」記錄類型建立的自訂欄位從「可用」欄位區段移至「選取的欄位」區段。
如需有關設定相關資訊版面配置的資訊，請參閱[自訂相關項目版面配置 \(頁數 1083\)](#)。
- 4 在「事件」記錄類型的「應用程式自訂」頁面中，建立或編輯「事件詳細資料」頁面的版面配置，並指派您為「階段作業」記錄類型所設定的相關資訊版面配置。
如需有關設定頁面版面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。
- 5 將您為「事件」記錄類型設定的「事件詳細資料」頁面版面配置指派給每個相關的使用者角色。
如需有關設定角色的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 6 若角色尚未指派給使用者，則將角色指派給適當的使用者。
如需有關設定使用者記錄的資訊，請參閱[設定使用者 \(頁數 1166\)](#)。

建立自訂相關資訊欄位

*自訂相關資訊欄位*為特定記錄類型的欄位，您可用其來顯示相關記錄類型的欄位值。您可將您建立的自訂相關資訊欄位新增至頁面版面配置，以及相關資訊版面配置。如需如何使用自訂相關資訊欄位的範例，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)。

您可以為下列記錄類型設定自訂相關資訊欄位：

- 客戶
- 客戶聯絡人
- 活動
- 宣傳活動
- 請款
- 聯絡人
- 聯絡人投資組合
- 自訂物件
- 事件
- 家庭聯絡人
- 保險產物
- 受邀者
- 有關單位
- 潛在客戶
- 目標
- 機會
- 機會產品收益
- 合作夥伴
- 保單
- 投保人
- 服務要求
- 解決方案
- 使用者

對於自訂相關資訊欄位，您僅能在「欄位編輯」頁面中設定下列欄位：顯示名稱、相關資訊、欄位類型、相關記錄類型、工具提示文字及相關欄位。在您勾選「啟用相關資訊」核取方塊後，所有「欄位編輯」頁面中的其他欄位都會變成唯讀欄位。

備註：您可以選擇將「選擇清單」欄位類型的自訂欄位設定為相關資訊欄位，或選擇設定為取用其他選擇清單欄位的值清單，但無法設定為兩者都執行。如需有關設定自訂選擇清單欄位來與其他選擇清單欄位共用值的資訊，請參閱[建立使用共用值的自訂選擇清單欄位](#) (頁數 1059)。

如果將現有自訂欄位變更為相關資訊欄位，則包含該相關資訊欄位的任何記錄會發生下列情況：

- 如果該記錄關聯至相關記錄類型的記錄，則前者會被填入來自設為相關欄位的欄位值。如果該記錄上的欄位已包含值，則會覆寫此值。
- 如果該記錄未關聯至相關記錄類型的記錄，則會清除該欄位中的值。

如果變更現有自訂相關資訊欄位，使其不再是相關資訊欄位，則在任何包含該欄位的記錄上，欄位中的現有值會保持不變。欄位會變成可編輯。

下列程序說明如何建立新的自訂相關資訊欄位。

開始之前：

- 在您正在建立的自訂相關資訊欄位中，決定相關記錄類型欄位中，您想要顯示之欄位值的欄位類型。
- 若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

若要建立新的自訂相關資訊欄位，請執行下列操作：

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下您要設定自訂相關資訊欄位的記錄類型連結。
例如，若您想在「自訂物件 04」記錄類型中建立自訂相關資訊欄位，來顯示「聯絡人」記錄類型的欄位值，則按一下「自訂物件 04」。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下記錄類型欄位設定。
- 5 在記錄類型欄位頁面中，按一下「新增欄位」。
- 6 在記錄類型欄位編輯頁面中，執行下列作業：
 - a 在「顯示名稱」欄位中，輸入新欄位的名稱。
您可能會想提供相同名稱給自訂相關資訊欄位，來作為相關記錄類型的欄位。但您也可提供不同的名稱給欄位。
 - b 在「欄位類型」欄位中，選取您想要建立的欄位類型。
例如，若您想要新欄位顯示相關記錄類型的數字欄位值，則選取「數字」。
附註：除了 Web 連結、串連、可遮罩及複選清單欄位之外，您可以為所有欄位類型建立自訂的相關資訊欄位。
 - c 勾選「啟用相關資訊」核取方塊。
 - d 在「相關記錄類型」欄位中，選取相關記錄類型。
例如，若您正在「自訂物件 04」記錄類型中建立自訂相關資訊欄位，來顯示「聯絡人」記錄類型的欄位值，則選取「聯絡人」。
備註：選取欄位類型與相關記錄類型後，「相關欄位」選項便可在選取的相關記錄類型中使用所有選取欄位類型的欄位。
 - e 在「相關欄位」中，選取您想要新自訂欄位顯示資訊的欄位名稱。
 - f 儲存新欄位。
- 7 (選擇性) 輸入新欄位名稱的翻譯，如下所示：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單的記錄類型「欄位」頁面中，選取您要輸入的轉譯語言。

- b** 對於您想要翻譯的欄位名稱，按一下「編輯」連結。
- c** 在「顯示名稱」欄位中輸入翻譯，然後按一下「儲存」。
翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。
備註：您也可以為該欄位輸入工具提示與描述的翻譯。
- d** 請針對每個您要輸入的翻譯語言，重複步驟 **a** 至 **c**。
- e** 完成翻譯輸入後，若您要在記錄類型「欄位」頁面中繼續作業，請在「語言」下拉式清單中為貴公司選取預設語言。

您儲存新的自訂相關資訊欄位時，Oracle CRM On Demand 會自動提交要求以初始化新欄位。初始化程序會在記錄的自訂相關資訊欄位中，填入在相關記錄類型之記錄中對應欄位的值。您可在「相關欄位初始化佇列」頁面中檢視初始化要求狀態，如下列程序所述。

備註：Oracle CRM On Demand 不會傳送電子郵件來確認初始化處理已完成。

檢視初始化要求狀態

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「資料管理工具」區段中，按一下「相關欄位初始化佇列」。
「相關欄位初始化佇列」頁面會與初始化處理資訊一同出現。

您可將新欄位新增至您所建立欄位記錄類型的頁面版面配置，也可新增至其他記錄類型的記錄類型相關資訊版面配置。例如，若您在顯示「聯絡人」記錄類型欄位值的「自訂物件 04」記錄類型中，建立自訂相關資訊欄位，您便可將自訂相關資訊欄位新增至「自訂物件 04」記錄類型的頁面版面配置，也可新增至其他記錄類型（如「客戶」記錄類型、其他「自訂物件」記錄類型等等）的「詳細資料」頁面中，用來顯示自訂物件 04 記錄的相關資訊版面配置。如需使用相關資訊版面配置的自訂相關欄位範例，請參閱[關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)。

建立使用共用值的自訂選擇清單欄位

您可以在特定記錄類型上建立自訂選擇清單欄位，從相同記錄類型或不同記錄類型的其他選擇清單欄位取得值清單。從中取值的欄位稱為來源欄位，與來源欄位共用值的欄位則稱為目的地欄位。您可以在支援共用選擇清單值的記錄類型上，將多個自訂選擇清單欄位設為目的地欄位。

初次設定目的地欄位時，欄位中的值清單會自動與來源欄位的值清單同步。日後若對來源欄位的值清單進行任何變更，也會套用至目的地欄位的值清單。例如，如果任何時刻在來源欄位的值清單中新增一值，則該值同時會在來源欄位與目的地欄位中可供選取。您無法透過任何通路來更新目的地欄位的值清單。

設定自訂選擇清單欄位作為目的地欄位時，請注意下列各點：

- 不得使用目的地欄位作為其他選擇清單欄位的來源欄位。
- 可從任何記錄類型選取任何選擇清單欄位來作為來源欄位，前提是必須滿足下列兩項條件：
 - 來源記錄類型的欄位可由您透過 Oracle CRM On Demand 中的「應用程式自訂」頁面進行設定。
 - 要作為來源欄位的欄位未被設為目的地欄位。
- 您可以使用選擇清單欄位作為多重目的地欄位的來源欄位。
- 如果您變更原先包含自身值清單的現有自訂選擇清單欄位，使其改為從另一個選擇清單欄位取得其值，則原先為自訂選擇清單欄位設定的值就會被刪除。不過，參考已刪除值的記錄並不會自動更新。在這種情況下，記錄會顯示已刪除選擇清單值的「語言獨立代碼 (LIC)」。建議您找出所有參考已刪除值的記錄，然後視需要更新那些記錄以顯示有效值 (或沒有值)。
- 如果變更現有目的地欄位組態，不再取用其他選擇清單欄位的值清單，則在儲存變更後，自訂選擇清單欄位的值清單最初會包含先前來源欄位的有效值。不過，自訂選擇清單欄位的值清單會變成可編輯，您可新增或停用其中的值。之後若對先前作為來源之欄位中的值清單進行任何變更，將不再與自訂選擇清單欄位的值同步。

下列記錄類型支援共用選擇清單值：

- 客戶

- 客戶聯絡人
- 客戶團隊
- 活動
- 宣傳活動
- 請款
- 聯絡人
- 聯絡人投資組合
- 聯絡人團隊
- 自訂物件
- 事件
- 家庭聯絡人
- 保險產物
- 受邀者
- 有關單位
- 潛在客戶
- 潛在客戶團隊
- 目標
- 機會
- 機會產品收益
- 機會團隊
- 合作夥伴
- 保單
- 投保人
- 服務要求
- 服務要求團隊
- 解決方案
- 使用者

備註：您可以選擇將「選擇清單」欄位類型的自訂欄位設定為相關資訊欄位，或選擇設定為取用其他選擇清單欄位的值清單，但無法設定為兩者都執行。如需有關建立自訂相關資訊欄位的資訊，請參閱[建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)。

下列程序說明如何建立自訂選擇清單欄位，並取用其他選擇清單欄位的值。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

若要建立自訂選擇清單欄位並取用其他選擇清單欄位的值，請執行下列操作：

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下您要從中設定自訂選擇清單欄位 (會取用其他欄位的值) 的記錄類型連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下**記錄類型欄位設定**。
- 5 在**記錄類型欄位**頁面中，按一下「新增欄位」。
- 6 在**記錄類型欄位編輯**頁面中，執行下列作業：
 - a 在「顯示名稱」欄位中，輸入新欄位的名稱。
 - b 在「欄位類型」欄位中，選取「選擇清單」。
 - c 勾選「啟用共用選擇清單值」核取方塊。
 - d 在「共用記錄類型」欄位中，選取包含來源欄位的記錄類型。

- e 在名為「共用欄位」的欄位中，選取來源欄位的名稱。
 - f 視需要完成記錄類型「欄位編輯」頁面上的剩餘欄位。
 - g 儲存新的自訂選擇清單欄位。
- 7 (選擇性) 輸入新欄位名稱的翻譯，如下所示：
- a 在「翻譯語言」下拉式清單的記錄類型「欄位」頁面中，選取您要輸入的轉譯語言。
 - b 對於您想要翻譯的欄位名稱，按一下「編輯」連結。
 - c 在「顯示名稱」欄位中輸入翻譯，然後按一下「儲存」。
翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。
- 備註：**您也可以為該欄位輸入工具提示與描述的翻譯。
- d 請針對每個您要輸入的翻譯語言，重複步驟 a 至 c。
 - e 完成翻譯輸入後，若您要在記錄類型「欄位」頁面中繼續作業，請在「語言」下拉式清單中為貴公司選取預設語言。

管理已啟用複製設定

Oracle CRM On Demand 中大多數記錄類型均具有複製功能，也就是說，使用者可以複製他們正在使用的目前記錄。

附註：當您使用「複製記錄」按鈕時，系統只會複製基礎記錄，而不會複製相關項目下階記錄。

使用複製功能時會套用下列限制：

- 無法複製 Web 連結、串連欄位、系統欄位、地址欄位、可遮罩欄位、計算及參考欄位。這些項目無法使用「已啟用複製」核取方塊。
- 無法複製唯讀欄位。唯讀欄位是在欄位設定或欄位配置中設為唯讀的欄位。
- 使用者表單版面配置上無法使用的欄位無法加以複製。

本主題說明如何指定您可以使用 Oracle CRM On Demand 中記錄詳細資訊頁面上的「複製」按鈕來進行複製的欄位。

使用「複製」按鈕指定可以複製的欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下要啟用複製功能的記錄類型。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下該記錄類型欄位的設定連結。
特定記錄類型欄位的欄位清單隨即顯示。
- 5 尋找您要編輯的欄位，並且按一下「編輯」連結。

附註：如果您要複製關聯，您必須選取關聯選擇清單，而不是關聯 ID。當關聯選擇清單設為「已啟用複製」時，系統就會自動複製所有與此關聯相關的欄位。

- 6 勾選「已啟用複製」核取方塊。
- 7 按一下「儲存」。

這些變更會在使用者下次登入 Oracle CRM On Demand 時生效。

設定自訂欄位整合標籤

自訂欄位的整合標籤是獨立於語言之外而指派給每一個自訂欄位的符號識別碼，這些標籤是由「Web 服務」(用來產生 WSDL 欄位) 和「Web 連結」自訂欄位參數加以使用。這些標籤可以讓管理員為每一個自訂欄位設定有意義的整合名稱，而這個名稱是由整合元件所使用，以便在不影響現有整合的情況下變更標籤名稱。整合標記會顯示於記錄類型欄位頁面中的「整合標記 Web Services v2.0」資料欄。

Expression Builder 使用整合標記。因此這些標籤也會在建立工作流程規則和欄位時使用。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。如需有關建立及編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立及編輯欄位 \(請參閱 建立與編輯欄位 頁數 1050\)](#)。

注意： 設定整合標記之後，請勿加以變更。如果加以變更，就會冒著風險，可能失去任何參考整合標籤的技術。

設定自訂欄位的整合標籤

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 在*記錄類型*「欄位」頁面上，按一下「管理欄位標籤」。
- 6 在「管理欄位標籤」頁面上，按一下「進階」按鈕。
- 7 更新整合標籤。

附註： 有一或多個記錄類型的自訂欄位時，欄位僅會顯示在「進階設定」頁面上。

提示： 請為「整合標記」使用可輕易識別此自訂欄位的簡短描述性名稱。這個標籤是由 Web 服務、Web 連結和其他整合技術 (Web 服務的 WSDL 檔案和 Web 連結的 URL 參數) 使用。

設定 Web 連結

Web 連結 是一個自訂欄位，使您可在 Oracle CRM On Demand 的記錄中放置外部網站或 Web 應用程式的超連結。您可以使用 Web 連結自訂欄位，讓使用者能夠方便地導覽至其他網頁，包括 Oracle CRM On Demand 中的其他頁面。您可以針對任何記錄類型建立 Web 連結自訂欄位。例如，針對客戶記錄類型定義 Web 連結欄位，以使用來自其他應用程式的值更新客戶詳細資料。如同其他自訂欄位，您必須將「Web 連結」欄位加入至記錄頁面版面配置，才能讓它們顯示給使用者查看。

您可以將 Web 連結設定成僅開啟其他網站。或將 Web 連結設定成傳遞 Oracle CRM On Demand 記錄中的特定資訊當做 URL 中的參數。例如，您可能會建立 Web 連結欄位，以便將客戶記錄的地址資訊傳遞至提供地址特定地圖的網站。然後，當使用者按一下客戶記錄的 Web 連結時，就會開啟客戶地點的地圖。

您也可以設定 Web 連結來開啟報表或儀表板。

附註： 如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 [Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 \(頁數 1065\)](#)。

您可以將 Web 連結設定成僅適用於特定情況。例如，您可以指定唯有符合特定條件時才會顯示 Web 連結，也可設定成只在「詳細資料」頁面上顯示連結，以防止使用者從「編輯」頁面點按連結。

備註： 在轉換潛在客戶時，Web 連結欄位的內容不會被帶至新記錄。

開始之前。 若要設定「Web 連結」欄位，您必須熟悉目標 URL 的語法。若要設定開啟報表或儀表板的 Web 連結，該報表或儀表板必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。

設定 Web 連結

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 如果不存在任何 Web 連結欄位，請依照[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)中的說明建立自訂 Web 連結欄位。
- 6 在「欄位」頁面上，按一下自訂欄位的「編輯 Web 連結」連結。
- 7 在「編輯 Web 連結」頁面上，完成下列適用屬性：

- a **欄位顯示名稱**。這是唯讀的欄位。
 - b **類型**。選取下列其中一個選項：
 - **URL**。若要建立連至另一 Web 頁面 (包含 Oracle CRM On Demand 中的另一頁面)，則選取此值。
 - **報表**。若要建立連至報表的 Web 連結，則選取此值。
 - **儀表板**。若要建立連至儀表板的 Web 連結，則選取此值。
 - c **使用者與系統欄位**。當您建立 Web 連結，此欄位便會自動顯示使用者與公司的相關資訊。如需詳細資訊，請參閱[使用者與系統欄位 \(頁數 1069\)](#)。
 - d **記錄類型欄位**。當您建立 Web 連結，此欄位便會自動顯示記錄類型的相關資訊。
備註：記錄類型會參考您設定 Web 連結的記錄類型。例如，當您正在編輯聯絡人記錄的 Web 連結，這個欄位就會顯示成「聯絡人欄位」清單。
 - e **函數**。(僅限 URL Web 連結類型) 若您的 Oracle CRM On Demand URL 需要進一步編碼來正確顯示，請從選擇清單中選取「編碼 URL」。
 - f **註記翻譯需求**。若您要在其他啟動的語言中顯示此 Web 連結，請選取此核取方塊。
- 8 請在「Windows 屬性」區段中，輸入下列屬性：
- a 對於「顯示文字」，輸入使用者會在版面配置中看見的超連結標籤 (顯示名稱)。
 範例：按一下此處顯示股票即時行情 (底線)。
 您也可以藉由將游標放置於「顯示文字」欄位，然後選取「使用者與系統欄位」或「(記錄類型) 欄位」清單，來在「顯示文字」欄位中納入上下文關聯參數。此欄位參數會放置在「顯示文字」欄位中以 %%fieldname%% 表示，並將根據目前的記錄由欄位值取代。
備註：如果您的顯示文字過長而無法納入版面配置中，文字就會遭到截斷。此外，任何變數的資訊將會在執行階段加入。
 - b 選取您要讓 Oracle CRM On Demand 在使用者按一下超連結時如何表現：
 - **在目前的視窗中開啟**：在目前的視窗中開啟超連結的頁面，並取代目前的 Oracle CRM On Demand 階段作業。
 - **在自訂 Web 頁標中開啟**。在自訂 Web 頁標中開啟超連結的頁面。請從「目標自訂 Web 頁標」清單中選取所需的 Web 頁標。
 - **在新的視窗中開啟**：在新的視窗中開啟超連結的頁面，並保留目前的 Oracle CRM On Demand 視窗不變。若要在使用者關閉新視窗後重新整理上階視窗，請選取「上階視窗重新整理」核取方塊。
 - c 針對「顯示選項」，選取「詳細資料頁面」、「編輯頁面」或「兩者」，指定只在「詳細資料」頁面、只在「編輯」頁面或同時在「詳細資料」和「編輯」頁面上顯示 Web 連結。您可以將 Web 連結新增至「清單」頁面與相關資訊區段。如需詳細資訊，請參閱[管理清單存取和清單順序 \(頁數 1114\)](#)及[自訂相關項目版面配置 \(頁數 1083\)](#)。
- 9 填入「連結內容」：
- a 針對「有效的連結條件」，輸入條件運算式來控制 Web 連結在「詳細資料」和「編輯」頁面上何時有效。您可以按一下「有效的連結條件」欄位旁的 fx 圖示，開啟「運算式產生器」視窗輸入運算式。如需有關運算式可用語法的詳細資訊，請參閱[Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。
 例如，若輸入的運算式為「[收益]>10000」，則唯有符合「收益」值大於 10000 的條件時，Web 連結才有效。
 如果您不輸入運算式，Web 連結將始終有效。如果您輸入了運算式，在條件不符時 Web 連結仍會顯示但不是處於有效狀態。
 - b 針對「顯示連結條件」，輸入條件運算式來控制 Web 連結在「詳細資料」和「編輯」頁面上何時可見。
 例如，若輸入的運算式為「[收益]>10000」，則唯有符合「收益」值大於 10000 的條件時，Web 連結才會出現。
 如果您不輸入運算式，Web 連結將始終顯示。

下列選項適用於「顯示連結條件」和「有效的連結條件」欄位中的運算式。

- **新頁面**。新頁面一律不評估可見與有效條件運算式，即運算式預設為 TRUE。唯有明確地輸入運算式 FALSE 才能停用連結。

- **編輯頁面**。可見與有效條件運算式預設為 TRUE。不過，您可以使用「運算式產生器」新增運算式。

c (僅限「報表」與「儀表板」Web 連結類型) 在「路徑」欄位中，按一下「查尋」圖示(放大鏡)，接著導覽至「共用資料夾」中您所需的報表或儀表板，然後按一下「確定」。「路徑」欄位會在您選取報表或儀表板後自動填入。

d (僅限「報表」Web 連結類型) 如果您想要顯示針對分析設定的任何提示，以便讓使用者能夠篩選該分析，則請選取「顯示報表提示」核取方塊。

e (僅限「報表」與「儀表板」Web 連結類型) 若要指定會在執行時間套用至報表的篩選，則在「參數」欄位中指定篩選。如需關於指定篩選器的詳細資訊，請參閱關於指定內嵌報表與儀表板的篩選器 (請參閱 [關於指定嵌入報表與儀表板的篩選](#) 頁數 1065)。

f (僅限「報表」Web 連結類型) 指定檢視分析的使用者是否能夠重新整理、匯出或列印分析：

- **重新整理連結**。如果選取此核取方塊，系統就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。

- **列印連結**。如果選取此核取方塊，系統就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。

- **匯出連結**。如果選取此核取方塊，系統就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。

g (僅限 URL Web 連結類型) 對於 URL，輸入使用者按一下超連結時所叫用的 URL，例如 www.oracle.com。

備註：您也可以藉由將游標放置於 URL 欄位，然後選取「使用者與系統欄位」或「(記錄類型) 欄位」清單，來納入上下文關聯參數。此欄位參數會放置在 URL 中以 `%%%fieldname%%%` 表示，並將於使用者按下其值時，根據目前的記錄由欄位值取代。

如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。

每個瀏覽器都具有 URL 長度上限。如果您指定的 URL 超過此長度，則使用者按一下 Web 連結時，可能會在瀏覽器上看見不確定的行為。請確定您指定的 URL 是有效的通用資源識別碼 (URI)。如果其為無效，即會顯示錯誤訊息而非連結。

備註：雖可使用 URL 將報表或儀表板嵌入 URL 類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結，但系統並不完全支援此功能，且升級後 URL 可能無法運作。

h (僅限 URL Web 連結類型) 對於「要求方法」，請選取您要用來傳送 Web 連結要求的方法：

- **GET**。GET 要求會在要求 URL 中傳送查詢字串參數 (名稱與值的配對)。此為現有 Web 連結的預設值。

- **POST**。POST 要求會在 HTTP 訊息主體中傳送查詢字串參數 (名稱與值的配對)。此為新 Web 連結的預設值。

10 對於使用者與系統欄位，請從「使用者與系統欄位」清單中選取選項，以將參數欄位新增至目前游標所在的 URL、顯示文字或參數欄位。

例如，如果您從清單中選擇「使用者 ID」，就會視游標指向的位置而定，將 `%%%User id%%%` 插入 URL 欄位、顯示文字欄位或參數欄位。`%%%User id%%%` 將在執行階段取代成登入使用者的使用者 ID。此外，如果您從清單中選擇「主機名稱」，則會在游標位置插入 `%%%Hostname%%%`。在執行階段，會以執行 Oracle CRM On Demand 之伺服器的主機名稱取代此參數。這在包含 Oracle CRM On Demand URL 組態中很實用，因為從一個環境移轉至另一個環境時，不需要再手動修改 Oracle CRM On Demand 主機名稱。

11 對於記錄類型欄位，請將游標放在 URL、顯示文字或參數欄位中要加入參數的位置，再從清單中選取要加入的欄位。

例如，如果您選取「資料列 ID」欄位，就會視游標指向的位置而定，將 `%%%User id%%%` 插入 URL 欄位、顯示文字欄位或參數欄位。此參數將在執行階段取代成目前記錄的資料列 ID。

備註：斜體字 *記錄類型* 代表特定記錄類型名稱的預留位置。*記錄類型* 是指您要加入 Web 連結自訂欄位的記錄類型。例如，當您正在編輯聯絡人記錄的 Web 連結，這個欄位就會顯示成「聯絡人欄位」清單。

12 按一下「儲存」。

13 依[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)中的說明，將 Web 連結欄位新增至[記錄類型](#)頁面版面配置。

關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板

您可以在下列任何位置嵌入來自「分析」目錄的報表：

- 「報表」類型的自訂 Web Applet，屬於記錄類型「詳細資料」頁面與「首頁」。請參閱[建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)與[建立報表 Web Applet \(頁數 1102\)](#)。
- 「報表」類型的全域 Web Applet，屬於「我的首頁」與「動作」列。請參閱建立全域 Web Applet (請參閱 [建立全域 Web 小程序 頁數 1141](#))與[建立報表 Web Applet \(頁數 1102\)](#)。
- 「報表」類型的「自訂 Web」頁標。請參閱在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 (頁數 1133)。
- 「報表」類型的「自訂 Web」連結。請參閱[設定 Web 連結 \(頁數 1062\)](#)。
- 使用「首頁自訂報表」功能的「我的首頁」與記錄類型「首頁」。請參閱[在我的首頁中啟用自訂報表 \(頁數 1148\)](#)與[建立首頁自訂報表 \(頁數 1115\)](#)。

您可以在下列任何位置嵌入來自「分析」目錄的儀表板：

- 「儀表板」類型的自訂 Web Applet，屬於記錄類型「詳細資料」頁面與「首頁」。請參閱[建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)與[建立儀表板 Web Applet \(頁數 1103\)](#)。
- 「儀表板」類型的全域 Web Applet，屬於「我的首頁」與「動作」列。請參閱建立全域 Web Applet (請參閱 [建立全域 Web 小程序 頁數 1141](#))與[建立儀表板 Web Applet \(頁數 1103\)](#)。
- 「儀表板」類型的「自訂 Web」頁標。請參閱在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 (頁數 1133)。
- 「儀表板」類型的「自訂 Web」連結。請參閱[設定 Web 連結 \(頁數 1062\)](#)。

若要嵌入來自「分析」目錄的報表或儀表板，報表或儀表板必須儲存在「共用資料夾」下，且您必須有報表或儀表板所在資料夾的存取權。

備註：雖可使用 URL 將報表或儀表板嵌入 URL 類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結，但系統並不完全支援此功能，且升級後 URL 可能無法運作。

自訂程式碼啟用設定

如果使用者資料檔中的「自訂程式碼啟用」欄位設為「停用且含指標」，則不會針對該使用者執行自訂 Web Applet 中內嵌的任何報表和儀表板。

關於指定嵌入報表與儀表板的篩選

您可以在自訂 Web Applet 與 Web 頁標中嵌入報表與儀表板。還可設定 Web 連結欄位來開啟報表與儀表板。

建立「報表或儀表板」類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結時，您可以指定將在執行時間套用的篩選。若為儀表板，您指定的篩選會套用至儀表板中的所有報表。

也必須在您要嵌入的報表中為您在篩選中指定的每個資料欄設定篩選，如果您要嵌入儀表板，則必須在儀表板的每個報表中為資料欄設定篩選。報表中的篩選可以設定為「會提示」或使用運算子與值來設定。如果在報表中未設定資料欄的篩選，則在執行報表時將不會套用您在 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結中指定的資料欄篩選。如需有關將篩選新增至報表的資料欄資訊，請參閱[將篩選新增至分析的資料欄 \(頁數 839\)](#)。

附註：當您建立「報表」類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結時，可以視需要選取「顯示報表提示」核取方塊，以指定在執行階段顯示針對嵌入式報表定義的任何提示。在執行階段顯示提示可讓使用者篩選報表。不過，「顯示報表提示」核取方塊中的設定優先順序會高於嵌入式報表或儀表板之「參數」欄位中定義的任何篩選。因此，如果您針對自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結勾選「顯示報表提示」核取方塊，即使並未針對嵌入式報表定義任何提示，系統也會忽略如本主題所述「參數」欄位中定義的任何篩選。

指定篩選的語法

您可以透過下列其中一種方式指定篩選的參數：

- 使用 Pn 參數，稱為 Pn 語法。

■ 使用 `opn`、`coln` 以及 `valn` 參數的群組，稱為 `opn` 語法。

您不能混合使用這兩種語法類型。

使用 `Pn` 語法，您最多可指定 6 個篩選。在 `P0` 參數中，您可指定要設定的篩選數量。`P0` 參數的有效值為整數 1 到 6。`P0` 參數只能在參數字串中使用一次。每個篩選均使用三種參數來包含運算子、資料欄及值。您要指定參數 `P1`-`P3` 中的第一個篩選。`P1` 必須指定運算子，`P2` 必須指定資料欄，而 `P3` 必須指定值。您要在不同的三種參數集合中指定後續篩選，也就是 `P4-P6`、`P7-P9`、`P10-P12`、`P13-P15` 及 `P16-P18`。您必須使用 `&` 符號來分隔參數。每個參數只能在參數字串中使用一次。

若為單一篩選，其語法如下所示，但參數字串中的參數順序可以任意放置：

`P0=1&P1=運算子&P2=表格.資料欄&P3=值`

若要指定其他篩選，可新增參數 `P4-P6`、`P7-P9` 等，並提高 `P0` 參數的值來符合新增篩選的數量。因此，若為兩個篩選，則語法如下所示：

`P0=2&P1=運算子&P2=表格.資料欄&P3=值&P4=運算子&P5=表格.資料欄&P6=值`

使用 `opn` 語法，您可以指定的篩選數量沒有限制。每個篩選均使用三個為一組的參數：`opn` 參數指定運算子，`coln` 參數指定資料欄，而 `valn` 參數指定值。您必須使用 `&` 符號來分隔參數。您必須對具有相同編號之篩選群組中的每個參數編號，必須是大於 0 (零) 的整數，且必須對參數群組連續編號。若為單一篩選，其語法如下所示，但參數字串中的參數順序可以任意放置：

`op1=運算子&col1=表格.資料欄&val1=值`

同理，若為兩個篩選，則語法如下所示：

`op1=運算子&col1=表格.資料欄&val1=值&op2=運算子&col2=表格.資料欄&val2=值`

附註：在資料欄參數中，如果表格名稱或資料欄名稱內含空格，則須以雙引號括住名稱。如果表格名稱或資料欄名稱不包含空格，則您不需要以雙括號括住名稱，但如有需要，也可以這麼做。這兩種語法類型都是如此。

Page 參數

嵌入儀表板時，您也可以視需要使用 `Page` 參數，以指定呈現儀表板時要開啟的儀表板頁面。`Page` 參數的語法為：

`Page=頁面名稱`

其中 `頁面名稱` 是儀表板中顯示的頁面名稱。請勿以雙括號括住頁面名稱，即使名稱內含一個以上的空格也一樣。您可以單獨指定 `Page` 參數或與其他參數搭配使用。`Page` 參數可以放置在參數字串中的任意位置，但必須使用 `&` 符號分隔任何參數之前或之後的 `Page` 參數。

儲存參數時，不會驗證 `Page` 參數。如果您沒有使用 `Page` 參數，或是使用的 `Page` 參數值為空白，則呈現儀表板時會開啟儀表板的第一頁。如果您在選取的儀表板中指定的頁面名稱不是有效值，則會在執行階段顯示錯誤。

關於參數中的特殊字元

如果您在參數中指定的表格名稱、資料欄名稱、值或儀表板頁面名稱內含任何以下字元，則字元必須被編碼，如下所示：

- % (百分比符號)。編碼為 %25。
- & 符號。編碼為 %26。
- [(左方括號)。編碼為 %5B。
-] (右方括號)。編碼為 %5D。
- + (加號)。編碼為 %2B。

如果這些字元未編碼，則在您嘗試儲存參數時可能會傳回錯誤，或者執行階段的結果可能不正確。

參數驗證

除了 `Page` 參數之外，在您嘗試儲存變更時，將會驗證指定的其他參數。如果偵測到任何錯誤，則必須先修正這些錯誤，才能儲存變更。

附註：在第 40 版之前的版次中，儲存篩選參數之前，不會驗證篩選參數。因此，在第 40 版之前的版次中針對嵌入式報表或儀表板指定的篩選參數可能包含錯誤。呈現嵌入式報表或儀表板時，如果在篩選語法中偵測到錯誤，則會顯示錯誤訊息。此外，如果您編輯「報表」或「儀表板」類型的現有 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結欄位並在任何欄位進行變更，當您嘗試儲存變更時，會驗證所有欄位 (包含「參數」欄位)。如果偵測到任何錯誤，則必須修正錯誤。

以下各節說明組成篩選的參數。

運算子

下表列出您可以在篩選中使用的運算子。

運算子	描述
eq	等於或位於
neq	不等於或不位於
lt	小於
gt	大於
ge	大於或等於
le	小於或等於
bwith	開頭是
ewith	Ends with
cany	包含任何。值參數可擁有多重值，彼此以加號 (+) 分隔。如果使用 Pn 語法，則您必須在值清單的開頭處指定值的數目。如果使用 opn 語法，則請勿指定值數目，否則，Oracle CRM On Demand 將會假設指定的數目是另一個值。 例如，若要尋找 East、West 及 Central 等客戶地區 (亦即，共有三個地區)： P0=1&P1=cany&P2="Account"."Account Region"&P3=3+East+West+Central 或： op1=cany&col1="Account"."Account Region"&val1=East+West+Central
call	包含全部。值參數可擁有多重值，彼此以加號 (+) 分隔。如果使用 Pn 語法，則您必須在值清單的開頭處指定值的數目。如果使用 opn 語法，則請勿指定值數目，否則，Oracle CRM On Demand 將會假設指定的數目是另一個值。

運算子	描述
like	類似。值參數必須包含值。值字串須以萬用字元 % (百分比符號) 為結尾，否則，Like 運算子僅會傳回字串的完全符合項目。百分比符號必須被編碼為 %25。 例如，若要尋找類似 Acme 的客戶名稱： P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25 或： op1=like&col1="Account"."Account Name"&val1=Acme%25
top	前 <i>n</i> 個項目。例如，若要尋找前 6 名銷售營收： P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6 或： op1=top&col1="Account"."Account Revenue"&val1=6
bottom	後 <i>n</i> 個項目。例如，若要尋找後 4 名銷售營收： P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4 或： op1=bottom&col1="Account"."Account Revenue"&val1=4
bet	介於。值參數必須擁有兩個值，彼此以加號 (+) 分隔。如果使用 <i>Pn</i> 語法，則您必須在值清單的開頭處指定值的數目 (2)。如果使用 <i>opn</i> 語法，則請勿指定值數目，否則，Oracle CRM On Demand 將會假設指定的數目是另一個值。 例如，若要篩選介於 100,000 與 500,000 之間的客戶收益： P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+100000+500000 或： op1=bet&col1="Account"."Account Revenue"&val1=100000+500000
null	為 Null。值參數必須為 0 (零)，不能省略。
nnull	非 Null。值參數必須為 0 (零)，不能省略。

資料欄

指定資料欄時，請注意以下各點：

- 您必須指定表格名稱與欄位名稱，並以句號 (.) 分隔。

- 如果表格名稱或資料欄名稱內含空格，則須以雙引號括住名稱。如果表格名稱或資料欄名稱不包含空格，則您不需要以雙括號括住名稱，但如有需要，也可以這麼做。這兩種語法類型都是如此。例如，下列名稱全都有效：

"Account"."Account Name"

"Service Request".Area

Account."Account Name"

- 您必須使用原始的資料欄名稱，而非顯示名稱。

值

指定篩選值時，請注意以下各點：

- 您可以直接指定一個值，或指定欄位作為參數。
- 如果使用 **opn** 語法，並直接指定內含空格的值，則須以雙引號括住該值。如果指定一個以上的值，且如果一個以上的值內含空格，則每個指定值都必須以雙引號括住，例如：

```
val1="New York"+"Alabama"+"California"
```

如果使用 **Pn** 語法，則不需要以雙引號括住內含空格的值。

- 若要在篩選器參數中包含使用者或系統欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增參數的位置，然後「使用者與系統欄位」清單中選取要包含的欄位。

如需關於可用於參數中之使用者與系統欄位的詳細資訊，請參閱[使用者與系統欄位 \(頁數 1069\)](#)。

- (僅限「詳細資料」記錄類型的 Web Applet，以及 Web 連結) 若要在篩選器參數中包含來自記錄類型的欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增欄位的位置，然後從記錄類型「欄位」清單選取該欄位，其中記錄類型是指為其建立 Applet 之記錄類型的名稱。

例如，若從記錄類型「欄位」清單選取「資料列 ID」欄位，就會插入 %%%Row_Id%%。%%%Row_Id%% 將在執行階段取代成目前記錄的資料列 ID。

附註：報表或儀表板的 URL 是在執行階段產生。報表或儀表板的 URL 長度會因時而異，視執行階段傳給篩選 URL 的值而定。每個瀏覽器都具有 URL 長度上限。如果報表或儀表板的 URL 超過此長度，則當使用者嘗試檢視報表或儀表板時，瀏覽器可能會出現不確定的行為。

附註：您可以指定嵌入式報表的參數或 Web Applet、頁標或連結中之儀表板的相同方式，來指定報表的參數、儀表板或「分析」排定事件的「傳送電子郵件」中的儀表板頁面。不過，您無法選取欄位以指定作為「傳送電子郵件」動作中的參數值。如需有關「分析」的設定排定事件資訊，請參閱[建立分析的分析排定事件 \(頁數 1301\)](#)。

使用者與系統欄位

下表說明您可在自訂 Web 連結、串連的欄位、自訂 Web Applet 及自訂 Web 頁標中用作參數的各種使用者與系統欄位。

欄位	描述
動畫旗標	決定「訊息中心」和記錄「詳細資訊」頁面中的附註是否會以動畫方式顯示。
業務單位	公司的業務單位。
行事曆週開始日	已登入之使用者的行事曆週開始日。
公司語言代碼	以三個字母表示的使用者公司語言代碼。每個語言的代碼列於 Oracle Migration Tool On Demand Guide 的附錄中。

欄位	描述
公司地點	公司地點。
公司名稱	公司名稱。
預設行事曆檢視	已登入之使用者的行事曆檢視，每當按一下「行事曆」頁標時即會顯示。
預設搜尋物件	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時出現在「動作」列之搜尋選擇清單中的記錄類型。
主機名稱	執行 Oracle CRM On Demand 的所在伺服器主機名稱。
HUD 模式	決定使用者是否可在瀏覽器視窗底部的「詳細資料」頁面看到相關資訊區段連結。
安全性問題數目	登入使用者的組織所需的安全性問題數目。
預覽模式	登入使用者的記錄預覽模式。
主要事業群 ID	與登入使用者相關聯的主要事業群 ID。
主要事業群名稱	與登入使用者相關聯的主要事業群名稱。
主要群組名稱	登入使用者所加入的群組名稱。
主要組織 ID	登入使用者的主要組織 ID。
主要職位 ID	登入使用者的主要職位 ID。
相關資訊格式	記錄「詳細資料」頁面的相關資訊區段格式，如清單、頁標。
銷售方式 ID	登入使用者的銷售方式 ID。
SSO 憑證	存取公司「單一登入 (SSO)」入口網站所需的認證資訊。
主題 ID	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時所使用的主題。
使用者別名	登入使用者的別名。
使用者驗證類型	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時的驗證類型，如「僅限使用者 ID/密碼」、「僅限單一登入」。
使用者國家	登入使用者的國家名稱。
使用者幣別代碼	以三個字母表示的使用者幣別代碼。

欄位	描述
使用者名字	登入使用者的名字。
使用者全名	登入使用者的全名。
使用者電子郵件	登入使用者的電子郵件地址。
使用者 ID	登入使用者的使用者登入 ID。
使用者語言代碼	使用者語言以三個字母表示的代碼。每個語言的代碼列於 Oracle Migration Tool On Demand Guide 的附錄中。
使用者上次登入時間	登入使用者的上次登入時間。
使用者姓氏	登入使用者的姓氏。
使用者地區設定代碼	使用者地區設定以三個字母表示的代碼。您可以在「使用者詳細資料」頁面的「地區設定」欄位中查看受支援的語言。如需詳細資訊，請參閱本主題中的「Oracle CRM On Demand 中支援的使用者地區設定代碼」表格。
使用者密碼旗標	判斷登入使用者的密碼是否為臨時密碼。
使用者資料列 ID	登入使用者的資料列 ID。
使用者時區 ID	登入使用者的時區 ID。
歡迎旗標	指出每當使用者登入 Oracle CRM On Demand 時是否顯示 Oracle CRM On Demand 歡迎頁面。
XSS 動作代碼	登入使用者公司的可用跨網站指令碼 (XSS) 保護行為，如封鎖、更正等。

Oracle CRM On Demand 中支援的使用者地區設定代碼

下表列出地區設定與使用者地區設定代碼。

地區設定	使用者地區設定代碼
中文 - 香港特別行政區	ZHH
中文 - 中國	CHS
中文 - 新加坡	ZHI
中文 - 台灣	CHT
捷克文 - 捷克共和國	CSY

地區設定	使用者地區設定代碼
丹麥文 - 丹麥	DAN
荷蘭文 - 比利時	NLB
荷蘭文 - 荷蘭	NLD
英文 - 澳大利亞	ENA
英文 - 加拿大	ENC
英文 - 印度	ENN
英文 - 愛爾蘭	ENI
英文 - 紐西蘭	ENZ
英文 - 菲律賓	ENP
英文 - 南非	ENS
英文 - 英國	ENG
英文 - 美國	ENU
芬蘭文 - 芬蘭	FIN
法文 - 比利時	FRB
法文 - 加拿大	FRC
法文 - 法國	FRA
法文 - 盧森堡	FRL
法文 - 瑞士	FRS
德文 - 奧地利	DEA
德文 - 德國	DEU
德文 - 盧森堡	DEL
德文 - 瑞士	DES
希臘文 - 希臘	ELL

地區設定	使用者地區設定代碼
匈牙利文 - 匈牙利	HUN
印尼文 - 印尼	IND
義大利文 - 義大利	ITA
日文 - 日本	JPN
韓文 - 韓國	KOR
馬來文 - 馬來西亞	MSL
挪威文 - 巴克摩	NOR
波蘭文 - 波蘭	PLK
葡萄牙文 - 巴西	PTB
葡萄牙文 - 葡萄牙	PTG
羅馬尼亞文 - 羅馬尼亞	ROU
俄文 - 俄羅斯	RUS
斯洛伐克文 - 斯洛伐克	SVK
西班牙文 - 智利	ESL
西班牙文 - 墨西哥	ESM
西班牙文 - 西班牙	ESN
瑞典文 - 瑞典	SVE
泰文 - 泰國	THA
土耳其文 - 土耳其	TRK

關於使用 Web 連結建立新的整合案例

在 Oracle CRM On Demand 中加入 Web 連結自訂欄位提供了多種新的整合機會。您可以建立現場和外部系統的使用者介面架構整合，讓使用者能夠直接從 Oracle CRM On Demand 導覽內容。

例如：

- 根據可顯示客戶股票圖的客戶股票代號，建立財務網站的連結。

- 建立使用 Web 服務的內部系統連結，然後從多個與目前帳戶有關的現場和已裝載解決方案，建立複合式資料檢視。

備註：雖可使用 URL 將報表或儀表板嵌入 URL 類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結，但系統並不完全支援此功能，且升級後 URL 可能無法運作。如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 (頁數 1065)。

如需有關如何建立 Web 連結的逐步指示，請參閱設定 Web 連結 (頁數 1062)。

設定串連的欄位

串連的欄位可以顯示多個欄位中的值，還可以顯示額外文字。當您要合併數個個別欄位中的值，並想要在記錄「詳細資料」頁面、「編輯」頁面、相關資訊區段及清單上顯示此資訊時，您可以設定串連的欄位。如需有關串連的欄位詳細資訊，請參閱關於串連的欄位 (請參閱 關於串連欄位 頁數 49)。

若要在 Oracle CRM On Demand 中設定串連的欄位，請完成下列程序中的步驟。如需使用串連欄位時的限制詳細資訊，請參閱使用串連欄位時的限制 (頁數 1075)。

設定串連的欄位。

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「記錄類型欄位設定」。
- 5 如果串連的欄位尚不存在，請建立串連的欄位。
如需詳細資訊，請參閱建立與編輯欄位 (頁數 1050)。
- 6 在「欄位」頁面上，按一下串連欄位的「編輯欄位」連結。
- 7 在「編輯欄位」頁面上，完成下列適用欄位：
 - a 欄位顯示名稱。這是唯讀的欄位。
 - b 使用者與系統欄位。從「使用者與系統欄位」清單中選取選項，以將參數欄位新增至目前游標所在的「顯示文字」欄位。
例如，如果您從清單中選擇「使用者 ID」，就會視游標指向的位置而將 %%%User id%%% 插入「顯示文字」欄位。此參數將在執行階段取代成登入使用者的使用者 ID。
如需詳細資訊，請參閱使用者與系統欄位 (頁數 1069)。
 - c 記錄類型欄位。請將游標放置於您要新增欄位的「顯示文字」欄位中，然後從清單選取您要包含的欄位。
例如，如果您選取了「資料列 ID」欄位，%%Row id%% 就會根據游標的位置插入「顯示文字」欄位中。此參數將在執行階段取代成目前記錄的資料列 ID。
備註：記錄類型會參考您設定串連欄位的記錄類型。例如，當您正在編輯聯絡人記錄的串連欄位，這個欄位就會顯示成「聯絡人欄位」清單。
 - d 註記翻譯需求。若您要在其他啟動的語言中顯示此串連欄位，請選取此核取方塊。
 - e 顯示文字。顯示建構串連欄位的欄位與額外文字。在「顯示文字」欄位中，您可以指定記錄類型、使用者與系統欄位以及附加文字的欄位。
例如，如果您要設定以「職稱」與「年齡」為基礎的串連欄位，您可以從記錄類型欄位選取「職稱」，輸入文字“，aged”，然後從記錄類型欄位選取「年齡」。「顯示文字」欄位中即會顯示下列文字：
%%職稱%%, aged %%年齡%%
接著，例如，串連欄位中可能顯示下列內容：
經理，41 歲
您可以在「顯示文字」欄位中使用 Enter 鍵，指定在串連的欄位中將文字與欄位顯示在不同行。

備註：如果您的顯示文字過長而無法納入版面配置中，文字就會遭到截斷。「顯示文字」欄位最多可包含 250 個字元。

8 按一下「儲存」。

9 將串連的欄位新增至「詳細資料」頁面。

如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於串連欄位 \(頁數 49\)](#)
- [使用串連欄位時的限制 \(頁數 1075\)](#)
- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)

使用串連欄位時的限制

下列限制適用於使用串連的欄位時：

■ 串連的欄位只支援下列欄位類型：

- 地址
- 核取方塊
- 幣別
- 日期/日期時間
- 整數
- 數字
- 百分比
- 電話
- 選擇清單
- 星級評等
- 警示訊號
- 文字 (長)
- 文字 (短)

附註：「銷售階段」欄位不是真正的選擇清單欄位。此類型的選擇清單不支援串連的欄位。

- 您可建立的 Web 連結與串連的欄位合併總計，會隨記錄類型而異，但對於某些記錄類型，合併總計為 100 個 Web 連結與串連的欄位。如需有關 Oracle CRM On Demand 中欄位的詳細資訊，請參閱[關於自訂欄位 \(頁數 1040\)](#)。
- 串連欄位無法透過「更新值」工作流程動作更新，且無法包含在整合事件內。相反地，您必須使用構成串連欄位的個別欄位。
- 您無法在 Oracle CRM On Demand 中匯入或匯出串連的欄位。但是，您可以匯入與匯出構成串連欄位的個別欄位。
- 以地址欄位來設定串連欄位時，適用下列條件：
 - 您可以將個別欄位從一個地址或多個地址新增至串連欄位。
 - 只有您新增至串連欄位的地址欄位，才會顯示在串連欄位中。不過，使用者更新該串連欄位時，使用者可編輯相關地址範本中的所有欄位，而非只有顯示在串連欄位中的地址欄位，除非該欄位來自共用地址。若串連欄位中的地址欄位來自客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄的共用地址，則使用者無法編輯地址內的欄位。使用者可以改為選取其他地址。
- 設定含有層疊選擇清單的串連欄位時，與層疊選擇清單相關聯的所有選擇清單皆必須加入到串連的欄位中。若您並未加入所有選擇清單，則它們會保持唯讀狀態且無法編輯。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於串連欄位 \(頁數 49\)](#)
- [設定串連的欄位 \(頁數 1074\)](#)
- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)

管理欄位標籤

若要使用您的員工所熟悉的詞彙，您可以變更欄位名稱。例如，您可以將「客戶名稱」欄位標籤變更為「公司名稱」。您也可用圖示來取代您的欄位標籤。

附註：系統可能要花 30-60 分鐘，才能讓新欄位顯示名稱出現在報表與分析中。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。若翻譯語言與您的使用者語言不同，就無法使用「顯示類型」與「圖示」功能表。如需有關翻譯欄位的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。

重新命名欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在「記錄類型」欄位頁面中，按一下「管理欄位標籤」。
- 6 若要變更欄位名稱，請執行下列作業：
 - a 在「管理欄位標籤」頁面中，從「顯示類型」功能表中選取「僅文字」。
 - b 在「顯示名稱」欄位中輸入新欄位名稱。
- 7 若要使用圖示，而非欄位標籤，請執行下列作業：
 - a 在「管理欄位標籤」頁面中，從「顯示類型」功能表中選取「僅圖示」。
 - b (選擇性) 若要選取預設圖示以外的圖示，請按一下「查閱」圖示 (放大鏡)，並選取一個圖示。

附註：若您從「顯示類型」功能表中選取「無」，則在記錄類型「詳細資料」頁面中，不會顯示任何欄位名稱或圖示。

- 8 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

備註：如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記轉譯需求」核取方塊。在其他語言中 (或從此頁面上的「翻譯」下拉式清單中選擇其他語言時)，更新名稱會以方括號括住的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯版本為止。這可協助您追蹤必須翻譯的術語。

如果您不選取「註記翻譯需求」，就會保留上一個顯示名稱，而不受您在此處所做變更的影響。

選取「註記翻譯需求」核取方塊也會在發生錯誤訊息時，讓 (來自「欄位編輯」頁面的)「欄位驗證錯誤訊息」註記為需要翻譯。只有使用者角色包含「進階欄位管理」權限時才能看見「欄位驗證錯誤訊息」欄位。

- 9 手動輸入新名稱的翻譯名稱：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
 - c 按一下連結，以便回到您剛更新的「欄位」頁面，必要時請再次選取語言。翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。
- 10 按一下「儲存」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於欄位管理 \(頁數 1035\)](#)

■ 建立與編輯欄位 (頁數 1050)

使用索引自訂欄位

若要最佳化 Oracle CRM On Demand 的效能，您可以使用已經針對特定記錄類型進行最佳化的自訂欄位。這些最佳化欄位又稱為**索引自訂欄位**，也是可以在搜尋或排序特定清單期間改進回應時間的特殊欄位。索引自訂欄位已經在 Oracle CRM On Demand 資料庫預先設定。您可以變更索引自訂欄位上的標記，但不得變更整合標記。

附註：您可以選擇將資料從自訂欄位移轉成索引自訂欄位，以提升使用者的清單效能。若要將現有資料移轉成可用的記錄類型，請使用 Oracle CRM On Demand 的匯出和匯入功能或 Web 服務。如需有關匯出和匯入資料的詳細資訊，請參閱匯入和匯出工具 (請參閱 [匯入與匯出工具](#) 頁數 1379)。如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱 Web Services 整合 (請參閱 [Web 服務整合](#) 頁數 1582)。

依預設，索引自訂欄位會加上前置詞 *Indexed* (索引)。下列記錄類型不支援索引自訂欄位：

- 評估問卷
- 工作簿
- 使用者

下表列出支援已編列索引自訂欄位的記錄類型：

- 客戶
- 客戶團隊
- 活動
- 地址 (客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴)。

附註：地址記錄的選擇清單自訂具有限制。請參閱關於地址記錄中的選擇清單自訂。

- 約會聯絡人
- 約會、任務及電訪
- 約會使用者
- 資產

附註：「投資組合」與「資產」記錄類型共用相同的「索引選擇清單」欄位。當您新增、編輯或刪除任何記錄類型中的值，在其他記錄類型中也會發生相同動作。

- 宣傳活動
- 宣傳活動收件者
- 電訪產品詳細資料
- 捨棄的電訪促銷項目
- 聯絡人
- 最佳聯絡時間
- 聯絡人團隊
- 自訂物件 1-3
- 經銷商
- 事件
- 資金
- 資金要求
- 家庭
- 潛在客戶
- 附註
- 機會
- 機會聯絡人角色
- 機會產品收益

- 合作夥伴方案
- 投資組合

附註：「投資組合」與「資產」記錄類型共用相同的「索引選擇清單」欄位。當您新增、編輯或刪除任何記錄類型中的值，在其他記錄類型中也會發生相同動作。

- 產品類別
- 服務要求
- 解決方案
- 任務聯絡人
- 任務使用者
- 使用者
- 車輛
- 車輛聯絡人
- 車輛銷售歷史記錄
- 車輛服務記錄

表格中的每個記錄都有下列索引自訂欄位：

- 索引核取方塊
- 索引幣別
- 索引日期
- 索引編號
- 索引選擇清單 1
- 索引選擇清單 2
- 索引選擇清單 3
- 索引選擇清單 4
- 索引選擇清單 5
- 索引選擇清單 6
- 索引長文字
- 索引短文字 1
- 索引短文字 2

Oracle CRM On Demand 中所有其他記錄類型都具有下列索引自訂欄位：

- 索引編號
- 索引日期
- 索引核取方塊
- 索引幣別
- 索引選擇清單 1
- 索引選擇清單 2
- 索引選擇清單 3
- 索引選擇清單 4
- 索引選擇清單 5

例外：在所有「自訂物件」中，有些欄位使用不同於前面表格欄位的命名慣例：

- 索引選擇清單 6 = 類型
- 索引短文字 1 = 快速搜尋 1
- 索引短文字 2 = 快速搜尋 2
- 索引長文字 = 名稱

關於地址記錄中的選擇清單自訂

所有在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴間共用之地址的選擇清單自訂也會共用 (例如，索引選擇清單、自訂選擇清單 1、自訂選擇清單 2 等等)。然而，您可以在選擇清單上使用標籤。例如，即使「索引選擇清單」的選擇清單定義與「客戶地址」及「聯絡人地址」的定義相同，您可以在某個記錄中將欄位重新命名為*我的選擇清單 A*，而在另一個記錄中將欄位重新命名為*我的選擇清單 I*。對於索引選擇清單，公司管理員可以選擇要自訂與使用的選擇清單，然而，公司管理員在自訂選擇清單則沒有此項控制權。

使用索引自訂欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「*記錄類型* 欄位設定」。
- 5 在 *記錄類型*「欄位」頁面中，按一下「管理欄位標籤」，將已編列索引的自訂欄位重新命名以符合貴公司需求，並參閱[管理欄位標籤 \(頁數 1076\)](#)。

將設定還原為預設值

您可以將所有已重新標示的欄位名稱還原為原始名稱(預設選項不會影響您所加入的自訂欄位或選擇清單值，這些不會還原為其預設值)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

將設定還原為預設值

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在 *記錄類型*「欄位」頁面中，按一下「管理欄位標籤」按鈕。
- 6 按一下「預設」按鈕。

變更選擇清單值

某些欄位會提供使用者一份下拉式清單，其中包含他們必須從中選擇的預先定義值。這份值清單就稱為*選擇清單*。例如，在服務要求之「服務種類」欄位選擇清單中的值可能是「產品」、「安裝」、「維護」和「訓練」。

您可以新增、編輯和重新排序欄位的選擇清單值。選擇清單必須至少包含一個值，而且最多不能超過 1000 個值 (有效或停用皆計入)。新選擇清單項目的順序編號會自動填入，但您可以在編輯選擇清單時變更順序編號。

系統不允許您變更用於預測和報告分析指標的選擇清單值。不過，系統允許您變更當做準則清單之基礎使用的其他選擇清單值，而這些清單會顯示在應用程式的其他區域中。對於這些準則清單而言，不論您重新命名的選擇清單值為何，應用程式仍然會包含符合準則的記錄。如需詳細資訊，請參閱[關於欄位、選擇清單和分析指標 \(頁數 1160\)](#)。

在您建立新的選擇清單後，選擇清單中會自動出現名為 <無值> 的初始值。如果將真實值新增至清單前，欄位已被新增至頁面版面配置，這個值可用來告知使用者選擇清單中尚未有值存在。在將自訂值新增至選擇清單後，預設的 <無值> 選項會立即從選擇清單消失。

注意：請勿使用預設的 <無值> 值作為任何新選擇清單或層疊選擇清單的一部分。以這種方式使用值可能會導致在 Oracle CRM On Demand 內發生錯誤。如果您想繼續在選擇清單中提供 <無值> 選項，就必須將它新增為自訂值。

最佳的做法，就是不要重複命名或重新使用現有的選擇清單值。應該要停用舊的選擇清單值，建立新的選擇清單值，然後執行匯入或大量更新 (或使用 Web 服務)，將全部的記錄值變更成新的選擇清單值。如果您變更選擇清單中的值，您就必須確認每一筆個別記錄是否有更新和變更這個值，因為 Oracle CRM On Demand 不會自動執行這個作業。

變更選擇清單值時，請注意特定記錄類型與選擇清單欄位有下列考量：

- 在 Oracle CRM On Demand (標準應用程式) 中，任務清單中的任務優先順序會以箭頭表示。向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」優先順序。如果您變更「活動」記錄類型中「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變更為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位中顯示箭頭，除非您使用下列模式：1-標籤、2-標籤或 3-標籤，其中 *標籤* 是您提供的任務優先順序名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 會在值 *1-我的最高* 顯示向上箭頭，但在值 *我的最高* 不顯示箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您新增至「優先順序」欄位之選擇清單的自訂值，則不顯示箭頭。
- 新增或編輯「活動」記錄類型之「狀態」欄位的預設可用值，將可能產生不想要的活動處理結果。Oracle CRM On Demand 在處理活動時，會特別尋找已完成、提交中、已提交或已計畫等欄位值。如果您的公司停用這些狀態值，並以自訂值加以取代，則 Oracle CRM On Demand 應用程式中的活動處理方式將不會如同文件所述。因此，不建議變更「活動」記錄類型的「狀態」欄位選擇清單值。
- 因為使用專用編碼的關係，所以不支援自訂 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition「樣品交易類型」選擇清單、「客戶電訪類型」選擇清單及「聯絡人電訪類型」選擇清單。
- 將服務要求的「狀態」欄位設為已結案或已取消時，Oracle CRM On Demand 會自動更新服務要求的「結案時間」欄位，以顯示狀態變更的日期與時間。因此，強烈建議您的公司不要在「服務要求」記錄類型的「狀態」選擇清單中停用這些值。不過，您的公司可以變更「已結案」值或「已取消」值 (或兩者) 的顯示名稱。如果變更「已結案」值的顯示名稱，則當服務要求的狀態變更為原先名為「已結案」的值時，Oracle CRM On Demand 會更新服務要求上的「結案時間」欄位。同樣地，如果變更「已取消」值的顯示名稱，則當服務要求的狀態變更為原先名為「已取消」的值時，Oracle CRM On Demand 會更新服務要求上的「結案時間」欄位。

附註：公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊中的設定會決定當透過使用者介面更新記錄時，停用的選擇清單值是否可以繼續留在記錄上。若要進一步了解此設定如何影響選擇清單欄位中已停用之值的行為，請參閱關於更新時保留停用的選擇清單值設定 (頁數 1081)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。此外：

- 若要新增或變更「活動」記錄類型之「狀態」選擇清單中的值，您的角色必須具有「自訂應用程式 - 編輯活動狀態選擇清單」權限。
- 若要新增或變更「服務要求」記錄類型之「狀態」選擇清單中的值，您的角色必須具有「自訂應用程式 - 編輯服務要求狀態選擇清單」權限。

變更選擇清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下所需的「欄位設定」連結。
- 5 在記錄類型欄位頁面上，針對含有您想要自訂其值的欄位，按一下「編輯選擇清單」連結。
- 6 在「編輯選擇清單」視窗中，視需要執行下列步驟以符合您的需求：

- 若要變更現有的值，請在「選擇清單值」欄位中輸入新的值，或停用舊的值，然後建立新的值。

附註：若您想讓此更新名稱顯示在其他啟動語言的選擇清單中，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。在其他語言中，這個更新的名稱會以含有方括號的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯的版本為止。這可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。

如果您沒有選取「註記翻譯需求」，您在此所做的變更就不會影響其他選擇清單值。

您也可以新增每個選擇清單值的描述。

- 若要加入新的值，請在顯示於清單底部的資料列中輸入資訊。

若要加入其他新的值，請按一下「儲存並新建」。

您所加入的新選擇清單值就會自動使用其他啟動語言以藍色文字和方括號顯示 (不論「註記翻譯需求」核取方塊的設定為何)。如果您輸入值描述，則描述也會顯示在藍色文字和方括號中。

- 若要刪除值，請選取「已停用」核取方塊。若要隱藏或顯示已停用的值，請分別按一下「隱藏已停用」和「顯示已停用」。

注意：當您停用值時，也會隱藏其他語言的翻譯版本。

- 若要排列選擇清單值顯示的順序，請變更「順序」資料欄中的數字。

提示：考量在數字之間輸入差距，例如 10、20、30 等等。這可讓您更簡便地將值新增到選擇清單中間，而不需要重新排序整個清單。

- 若只要將目前語言的選擇清單值按照字母順序排列，請按一下「儲存並依字母排序」按鈕。
- 若要將所有語言的選擇清單值按照字母順序排列，請按一下「儲存並依字母排序所有語言」按鈕。

7 在「編輯選擇清單」視窗中，按一下「儲存並關閉」。

8 若要手動輸入新選擇清單值的翻譯對等項目或值的描述，請執行下列動作：

- a 在「欄位」頁面上，從「翻譯語言」下拉式清單中選取語言。
- b 按一下適當的「編輯選擇清單」連結。
- c 輸入翻譯的對等項目，然後按一下「儲存」。

附註：為了在編輯時協助您識別選擇清單值，此應用程式會顯示內部 ID 和語言特有的預設值。如果您編輯錯誤的選擇清單值，選擇清單就會變成與語言不同步。使用動態版面配置時，您不得使用與內部選擇清單 ID 相同的選擇清單值，因為這會導致無法預期的行為。

關於更新時保留停用的選擇清單值設定

公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊中的設定會決定下列行為：

- 使用者以內嵌方式更新欄位或透過使用者介面編輯記錄時，停用的選擇清單值是否可以繼續留在記錄的欄位中。
- 「匯入助理」是否可以用包含欄位中已經選取之一或多個停用值的值清單來更新複選清單欄位。

設定如何影響使用者介面中的更新

如果未選取公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊，則當使用者透過使用者介面編輯的記錄包含選擇清單欄位中停用的值時，行為如下：

- 如果使用者以內嵌方式編輯選擇清單欄位，則停用的值在欄位中將不再可供選取。
- 如果使用者在顯示選擇清單欄位的記錄「編輯」頁面中開啟記錄，則停用的值會從欄位中移除而不再可供選取。如果包含停用值的欄位在層疊選擇清單中是上階，則相關選擇清單欄位也會被清除。

在這兩種情況下，如果使用者取消作業而未儲存任何變更，停用的值就會繼續留在欄位中，而如果欄位在層疊選擇清單中是上階，則相關選擇清單欄位中現有的值會保持不變。

如果已選取公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊，則當使用者透過使用者介面編輯的記錄包含選擇清單欄位中停用的值時，行為如下：

- 如果使用者以內嵌方式編輯選擇清單欄位，則先前選取的停用值會與所有有效值一樣，在欄位中仍然可供選取。停用的值會顯示在欄位可選取值清單的最後面。不過，如果使用者將停用的值從選擇清單欄位中移除，則在使用者儲存更新之後，停用的值在欄位中便不再可供選取。
- 如果使用者在顯示選擇清單欄位的記錄「編輯」頁面中開啟記錄，即使使用者編輯記錄中的其他欄位並儲存更新，停用的值也不會從選擇清單欄位中移除。如果使用者編輯包含停用值的欄位，則停用的值會與所有有效值一樣，仍然可供選取。停用的值會顯示在欄位可選取值清單的最後面。如果使用者將停用的值從欄位中移除，則在使用者儲存更新之後，停用的值在欄位中便不再可供選取。

如果包含停用值的欄位在層疊選擇清單中是上階，則在相關選擇清單中，只有先前已選取的值可供使用。如果使用者在上階選擇清單中選取新的值，則在相關選擇清單中，與新上階值相關的值就會變成可用。

設定如何影響來自其他管道的更新

針對從其他管道對記錄進行的更新，只有當「匯入助理」嘗試以包含一或多個停用值的匯入資料更新複選清單欄位時，才會考量公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊中的設定。如果未選取該核取方塊，就不會更新複選清單欄位。不過，如果選取「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊，則會發生下列情況：

- 如果記錄中已經選取匯入資料中的所有停用值，則欄位會更新，且停用的值會繼續留在值清單中。
- 如果匯入資料至少包含一個欄位中尚未選取的停用值，欄位就不會更新。

請注意，在下列情況下，不會考量公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊中的設定：

- 透過 Web 服務、JavaScript API 方法或 REST API 要求來更新記錄，且複選清單欄位的匯入資料中包含停用的值時。在此情況下，一律會匯入停用的值。
- 透過使用者介面以外的任何管道，更新在單一選擇清單欄位中包含停用值的記錄時。在此情況下，一律不會將停用的值從記錄上的欄位中移除，除非匯入資料中已針對該欄位指定新的有效值或 Null 值。

預設並不會選取公司資料檔上的「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊，但您的管理員可以變更此設定。

將選擇清單值對應至選擇清單值群組

如需許多記錄類型，您可以將選擇清單欄位中的值對應至一或多個選擇清單值群組。選擇清單值群組限制使用者在選擇清單欄位中可選取的值。每個選擇清單值群組可以對一或多個記錄類型控制一或多個選擇清單欄位。如需有關選擇清單值群組的詳細資訊，請參閱[關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)。

將選擇清單欄位中的值對應至選擇清單值群組時，您可以執行下列作業：

- 不對應或將部份或所有的值對應至指定選擇清單值群組。
- 將每個值對應至一或多個選擇清單值群組，或不對應至選擇清單值群組。

將選擇清單值對應至選擇清單值群組

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下「記錄類型欄位設定」。
- 5 在記錄類型欄位頁面上，為您要對應至一或多個選擇清單值群組的選擇清單，按一下「編輯選擇清單值群組」連結。
- 6 在「選擇清單值群組對應設定」頁面上，於步驟 1 執行下列作業：
 - a 在頁面的「選擇清單值群組」區段中，選取一個選擇清單值群組。
 - b 使用箭頭以將您要對應至所選選擇清單值群組的值，從「選擇清單可用值」清單移至「與所選選擇清單值群組相關的值」清單。
 - c 為您要對應至欄位的每個選擇清單值群組，重複步驟 a 與 b。
- 7 您完成將值對應至選擇清單值群組時，移至「選擇清單值群組對應設定」頁面中的步驟 2，並確認您的對應作業。
- 8 按一下「完成」儲存您的變更。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定選擇清單值群組時的考慮事項 \(頁數 1138\)](#)
- [設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)
- [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)

自訂相關項目版面配置

您可以自訂頁面版面配置來加強 Oracle CRM On Demand 的外觀與風格。相關項目版面配置功能可讓您自訂大部分記錄類型的相關清單版面配置，以顯示指定的欄位。您可從相關清單和某些上層欄位當中選取欄位。您可按照自己的業務需求，選取想要顯示的欄位，以及指定欄位順序。不過，您無法選取顯示的資料列數目。

針對下列相關項目，您可以視需要從一組限制的欄位選取排序欄位，並指定記錄是以遞增順序或遞減順序來排序：

- 所有上階記錄類型的「資產」。
- 僅限「客戶」上階記錄類型的「聯絡人」。
- 下列上階記錄類型的「機會」：客戶、宣傳活動、聯絡人、自訂物件 01 到 03、經銷商、目標、機會 (子機會相關項目) 及合作夥伴方案。

注意：指定排序欄位會影響效能。

附註：對於支援團隊的大部分記錄類型，您無法自訂「團隊」相關資訊區段的版面配置。

如果公司資料上已選取「啟用頁標的增強檢視」選項，則您可為支援增強檢視的相關資訊區段來指定自訂預設篩選。如需詳細資訊，請參閱[管理相關項目的預設篩選條件 \(頁數 1084\)](#)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

下列程序說明如何自訂相關項目版面配置。

自訂相關項目版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面版面配置管理」區段中，按一下您想要用於所選取記錄類型的「相關資訊版面配置」連結。
「相關資訊區段」頁面便會出現。
- 5 在「相關資訊設定」區段中，選取您要自訂的相關資訊類型。
您所選取之相關資訊類型的「相關資訊版面配置」頁面便會出現。

附註：「相關資訊設定」區段中的項目視您選取的記錄類型而異。

- 6 執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」，即可修改現有的版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」，即可建立新版面配置。
 - 按一下「複製」，即可複製現有的版面配置。
 「相關資訊版面配置精靈」將會出現，逐步引導您完成程序。
- 7 在「步驟 1 版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱和說明 (選擇性)，然後按「下一步」。
- 8 在「步驟 2 欄位設定」中，從「可用欄位」清單上選取欄位，再按幾次「選取的欄位」清單旁的向上和向下箭頭，將欄位組織成您想要的順序。
版面配置的欄位數上限為 20。如果您選取超過 20 個欄位，在您嘗試儲存版面配置時會出現錯誤。
- 9 (選擇性) 如果「排序方式」選項可供使用，則您可以選取排序欄位，並指定記錄是以遞增順序或遞減順序來排序。

附註：若未選取排序欄位，則會使用預設排序欄位與排序順序。

相關資訊區段以頁標及清單顯示時，會套用此排序條件。在「排序方式」下拉式功能表中所選取的欄位將用於排序作業，即便「選取的欄位」清單中沒有這個欄位。例如，若在「機會」相關資訊區段的「排序方式」下拉式功能表中選取「已建立：日期」，即使「選取的欄位」清單中沒有「已建立：日期」欄位，仍會依建立日期來排序所有機會。

- 10 按一下「完成」。

管理相關項目的預設篩選條件

如果公司資料上已選取「啟用頁標的增強檢視」選項，則您可為支援增強檢視的相關資訊區段來指定自訂預設篩選。如果您為相關資訊區段定義篩選，則使用者開啟上階記錄的「詳細資料」頁面時便會套用該篩選，前提是下列二者皆成立：

- 使用者為相關資訊區段使用頁標格式。
- 用於篩選的欄位是在為相關記錄類型指派給使用者角色的搜尋版面配置中可用的搜尋欄位。

使用者可以清除預設篩選。不過，在使用者離開記錄的「詳細資料」頁面且稍後返回時會再次套用自訂預設篩選。為自訂預設篩選指定條件時，請注意下列考量：

- 指定上階記錄類型的相關記錄類型只能有一個篩選。您無法為相關記錄類型的個別版面配置指定其他篩選。
- 篩選會影響使用者開啟相關資訊頁標時的效能，而且若相關資訊區段是「詳細資料」頁面上的第一個頁標時，可能會影響使用者開啟記錄「詳細資料」頁面的效能。
- 如果您為篩選所選取的欄位未在該記錄類型相關資訊區段的版面配置中，則該欄位會於執行時間新增至相關資訊區段，前提是篩選欄位在使用者角色之相關記錄類型的搜尋版面配置中是可用的搜尋欄位。
- 特定欄位會進行最佳化，以改善搜尋期間與排序清單時的效能。這些最佳化欄位會在欄位清單中以綠色文字顯示，它可用作篩選欄位。最佳作法是使用其中一個欄位作為篩選。
- 如果您為篩選選取的欄位不是選擇清單欄位，則輸入的篩選值會以您的使用者語言儲存且不會經過翻譯。使用者開啟相關記錄的清單時，無論開啟篩選清單的使用者語言為何，都會依您為篩選輸入的值來篩選記錄。如需以預設篩選條件使用選擇清單欄位的相關資訊，請參閱本主題的「關於預設篩選條件的選擇清單欄位」一節。
- 如果您使用的欄位其格式取決於篩選的目前使用者地區設定，則無論格式為何，搜尋都會傳回符合篩選值的記錄。例如，如果您使用篩選的日期欄位，則搜尋會傳回篩選欄位中日期符合您指定日期的記錄，無論對檢視相關記錄清單的使用者，該日期是以何種格式表示。
- 搜尋符合篩選條件的記錄時，有區分大小寫。

關於預設篩選條件的選擇清單欄位

如果您為篩選選取選擇清單欄位，且如果篩選條件需要指定一或多個值，則您可使用查尋圖示 (放大鏡) 來選取值，或者您可直接輸入值。

若為「等於」、「包含所有值」、「不包含任何值」及「不等於」條件，當您指定篩選條件時便適用下列行為：

- 如果您使用查尋圖示來選取選擇清單值，或者如果您輸入的值完全符合您語言中現有的選擇清單值，則選擇清單值的語言獨立代碼 (LIC) 會被儲存以供搜尋。使用者開啟相關記錄的清單時，Oracle CRM On Demand 會比較先前儲存的語言獨立代碼與選擇清單值的語言獨立代碼，而使用者語言中語言獨立代碼的對應選擇清單值會用來篩選相關記錄的清單。
- 如果您輸入的值未完全符合您使用者語言中現有的選擇清單值，則您輸入的值會被儲存以供搜尋。該值會以您的使用者語言進行儲存。使用者開啟相關記錄的清單時，Oracle CRM On Demand 會比較您輸入的值與選擇清單值的語言獨立代碼。無論開啟篩選清單的使用者語言為何，都會依您為篩選輸入的值來篩選記錄。

對於「介於」、「大於」及「小於」條件，會儲存您為篩選輸入或選取的值以供搜尋。該值會以您的使用者語言進行儲存。針對這些條件，Oracle CRM On Demand 會比較您輸入的值與選擇清單值的語言獨立代碼。

對於「至少包含一個值」條件，會儲存您為篩選輸入或選取的值以供搜尋。這些值會以您的使用者語言進行儲存。針對此條件，Oracle CRM On Demand 會比較您輸入的值與選擇清單值，而非值的語言獨立代碼。因此，使用「至少包含一個值」條件作為預設篩選，對具有其他使用者語言的使用者而言，可能會造成無法預期的行為。

您可以在下列主題中找到更多篩選條件與篩選值的相關資訊：

- [關於篩選條件 \(頁數 68\)](#)
- [關於篩選值 \(頁數 72\)](#)
- [關於搜尋複選清單 \(請參閱 \[關於搜尋複選選擇清單\]\(#\) 頁數 73\)](#)

下列程序說明如何為相關記錄類型指定自訂預設篩選的條件。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

為相關記錄類型指定自訂預設篩選的條件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下上階記錄類型的連結。
例如，如果您想要在「電訪詳細資料」頁面的相關資訊區段中指定記錄清單的篩選，則按一下「活動」。
- 4 在記錄類型的「應用程式自訂」頁面上，於「頁面版面配置管理」區段中，按一下相關記錄類型的「相關資訊版面配置」連結。
例如，如果您想要為客戶在「電訪詳細資料」頁面的「聯絡人」相關資訊區段中指定記錄清單的篩選，則在活動的「應用程式自訂」頁面中按一下「客戶電訪相關資訊版面配置」。
- 5 在「相關資訊設定」頁面的標題列中，按一下「管理預設篩選條件」。
- 6 在上階記錄類型的「預設篩選條件」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - a 如果相關記錄類型的篩選尚不存在，則按一下「新增預設篩選條件」。
 - b 如果相關記錄類型的篩選已存在，則從該篩選的記錄層級功能表中選取選項，如下所示：
 - 如果您想要編輯篩選，則選取「編輯」。
 - 如果您想要刪除篩選，則選取「刪除」。
- 7 如果您是第一次為相關記錄類型設定篩選，則在「預設篩選條件編輯」頁面的「相關記錄類型」欄位中，選取相關記錄類型。
您只能選取尚未定義預設篩選的相關記錄類型。
備註：您為相關記錄類型編輯現有的自訂預設篩選時，無法在「相關記錄類型」欄位中選取其他相關記錄類型。若要為其他相關記錄類型建立篩選，您必須建立新的篩選。
- 8 在「預設篩選條件」區段中，選取篩選的欄位，然後選取篩選條件，接著再選取或輸入篩選值。
- 9 儲存變更。

關於自訂版面配置限制

特定限制適用於下列版面配置類型：

- 靜態頁面版面配置
- 動態頁面版面配置
- 首頁版面配置
- 搜尋版面配置

對於靜態、動態及「首頁」版面配置類型，您可以在自訂版面配置名稱中使用的最大字元數 (包含空格) 為 50。對於搜尋版面配置類型，您可以在自訂版面配置名稱中使用的最大字元數 (包含空格) 為 30。

對於記錄類型，請勿在指定類型的版面配置名稱中使用超過 30,000 個字元總數，包含預設版面配置 (若存在的話)。否則，「角色管理精靈」無法正常運作。此限制決定了您可以建立的自訂版面配置數。當版面配置名稱儲存於 Oracle CRM On Demand 中，其會以逗號分隔，因此儲存版面配置名稱所需的字元總數為：

$$1 + (\text{版面配置名稱長度})$$

在此情況下，*版面配置名稱長度* 為版面配置名稱中的字元數。

若要預估您可以為記錄類型建立多少指定類型的版面配置，請決定您要在一般版面配置名稱中使用的字元數，然後套用下列公式：

$$30000 / [1 + (\text{版面配置名稱長度})]$$

在此公式中，*版面配置名稱長度* 為一般版面配置名稱中的字元數。

例如，如果您的公司通常在「客戶」記錄類型的每個自訂靜態頁面版面配置名稱中使用 29 個字元，則可為「客戶」記錄類型儲存約 1000 個靜態頁面版面配置，也就是 30,000 除以 30。不過，在記錄類型的預設靜態頁面版面配

置名稱中使用的字元，會被計算為整體限制的一部份。因此，在此範例中可儲存之「客戶」記錄類型的自訂靜態頁面版面配置數為 999 或更少，視預設頁面版面配置名稱的長度而定。

同樣地，如果您的公司在「客戶」記錄類型的每個「首頁」版面配置名稱中使用 29 個字元，則可為「客戶」記錄類型儲存約 999 個自訂「首頁」版面配置，視「客戶」記錄類型之預設「首頁」版面配置名稱的長度而定。

自訂靜態頁面版面配置

正確的應用程式外觀與操作對於獲得使用者採用而言很重要，而達到正確外觀與操作的其中一種方式即為自訂頁面版面配置。在自訂程序中，您可以：

- 將自訂欄位加入至「編輯」、「詳細資料」及「建立」表單。
- 讓「編輯」和「建立」表單上的欄位成為必要欄位。
- 在「詳細資料」頁面上加入或隱藏區段。

您可以讓區段無法供員工使用 (隱藏)，也可以讓它們可供使用，但一開始隱藏它們。

自訂頁面版面配置的方法有兩種。您可以定義依照角色定義特定欄位的靜態頁面版面配置，或是根據所建立之記錄類型變更的動態頁面版面配置。您也可以依照角色指派動態頁面版面配置。您可以在頁面版面配置名稱中使用的字元數有限。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂版面配置限制 \(頁數 1085\)](#)。

您可以針對每種記錄類型建立新的版面配置，然後將每種記錄類型的頁面版面配置指派給使用者角色。當具有該角色的使用者登入時，使用者就會看見每種記錄類型特有的任何自訂版面配置。例如，您可以為機會建立兩種頁面版面配置：服務代表的簡化版面配置 (僅顯示最重要的欄位) 和現場銷售代表的其他版面配置 (顯示更多欄位)，然後將不同的版面配置指派給不同的角色。沒有被指派服務代表或現場銷售代表角色的使用者會繼續看見「機會」頁面的預設版面配置。此外，您可以為聯絡人建立兩種頁面版面配置，讓「客戶」欄位在服務代表加入新聯絡人時成為必要欄位，不過在服務經理加入新聯絡人時成為非必要欄位。

如果您沒有針對給定的角色指派某種記錄類型的自訂頁面版面配置，該記錄類型就會使用預設頁面。

自訂頁面版面配置時，您可以決定：

- 要顯示在頁面上的欄位
若要顯示自訂欄位，您必須將它們加入至頁面版面配置。之後，具有被指派自訂頁面版面配置之角色的使用者就會在「編輯」頁面、「詳細資料」頁面及「建立」表單 (位於動作列中) 上看見這些欄位。
- 要在頁面上顯示欄位的位置
- 必要的欄位
- 唯讀的欄位
- 即使使用者已經個人化欄位版面配置，仍必須持續出現在版面配置上的欄位
- 要在「詳細資料」頁面的「相關資訊」區段中顯示的連結記錄類型。
例如，您可能會想要讓連結的聯絡人顯示在「客戶詳細資料」頁面上。
- 要顯示的頁面區段數目以及所包含的標題。

您可以複製標準版面配置，但是無法編輯或刪除它們。除非您已經將自訂版面配置指派給角色或動態版面配置，否則您可以刪除自訂版面配置。

關於個人化頁面版面配置

如果使用者角色的「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限已啟用，則使用者可根據記錄類型，個人化「詳細資料」頁面上相關資訊區段的版面配置。

使用者的角色設定如下時，使用者可根據記錄類型個人化「詳細資料」頁面的欄位版面配置：

- 角色的「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限已啟用。
- 自訂的頁面版面配置已指派給記錄類型的角色。

如需有關個人化頁面版面配置的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1129\)](#)

■ 個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 (頁數 1132)

頁面版面配置中欄位的考量

當您設計頁面版面配置時，請考慮下列幾點：

- 某些記錄欄位對於報表和預測計算很重要。為了強制以一致的方式使用這些欄位，它們會被標記為必要。自訂頁面版面配置時，您無法變更這些欄位的必要旗標。您也無法從頁面版面配置中移除它們。
- 從頁面版面配置中移除欄位可能會對記錄的使用方式具有重要的含義。例如，如果您在解決方案記錄上移除「狀態」和「公布」欄位，具有該頁面版面配置的員工就無法核准解決方案或讓它們供其他人使用。
- 地址會一起組成群組，以便欄位及其標籤反映每個國家的命名慣例。因此，對於某些記錄類型，您無法分隔出個別地址行。不過，您必須選取含有地址行群組的欄位（單一地址選項）。此選項會取代您可以在第 20 版之前的版本中選取的個別欄位，如街道、城市或郵遞區號。例如，若為潛在客戶，「帳單」欄位會顯示在「頁面版面配置」助理的「欄位設定」和「欄位版面配置」步驟上。「帳單」欄位包括所有「帳單地址」欄位。
- 您可以將頁面版面配置上「長型文字欄位」清單中的標準與自訂附註欄位移至您頁面版面配置中的其他區域。
- 您可以在頁面版面配置中，將下列欄位移入或移出「長型文字欄位」清單，以及移入或移出其他區域：

記錄	欄位名稱
客戶地址	描述
地址	描述
地址	註解
銷售評估問卷範本	描述
活動	下一個電訪
申請	現有合作夥伴關係
申請	預期合作夥伴關係獲益
申請	索引長文字
資產	描述
工作簿	描述
經銷商地址	描述
事件	描述
事件	階段作業詳細資料
事件	測試目標
資金	描述
資金要求	描述

記錄	欄位名稱
家庭	描述
受邀者	註解
受邀者	階段作業詳細資料
訊息傳送計畫項目	概要
訊息傳送計畫項目	主講者附註
訊息傳送計畫項目	對象
訊息傳送計畫	對象
訊息傳送計畫	註解
訊息傳送計畫	描述
訊息傳送計畫項目關係	對象
訊息傳送計畫項目關係	概要
目標	描述
目標	目標對象
客戶電訪	下一個電訪
客戶電訪	描述
約會	下一個電訪
約會	描述
出席者電訪	下一個電訪
出席者電訪	描述
聯絡人地址	可接受的排程
聯絡人地址	描述
聯絡電話	描述
聯絡電話	下一個電訪

記錄	欄位名稱
智慧型電訪	描述
智慧型電訪	下一個電訪
任務	描述
任務	下一個電訪
合作夥伴	描述
合作夥伴地址	描述
合作夥伴方案	描述
產品	描述
產品適應症	描述
收益	描述
客戶收益	描述
聯絡人收益	描述
機會產品收益	描述
樣品免責聲明	免責聲明文字
樣品批號	描述
樣品交易	註解
服務要求	主旨
交易項目	描述
車輛	描述
車輛服務記錄	描述

頁面版面配置與清單

您可以使用頁面版面配置與角色權限來限制欄位，讓使用者可進行搜尋、清單檢視及匯出。當使用者建立或調整記錄清單，或使用進階搜尋來尋找記錄時，指派給使用者角色的權限與頁面版面配置，會決定使用者可搜尋與檢視的欄位。

如果已啟用使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限，則使用者可就記錄類型指派給使用者角色的搜尋版面配置，搜尋其中可用的所有欄位。此外，當建立或調整清單時，使用者可選取任何欄位，來顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

若未對使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限，則使用者只有在符合以下兩項條件後才能搜尋欄位：

- 欄位是在就記錄類型指派給使用者角色的搜尋版面配置中，可用的搜尋欄位。
- 根據該記錄類型來指派給使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上，會顯示此欄位。若定義角色的動態頁面版面配置，則欄位必須顯示至少一個動態頁面版面配置。

此外，建立或調整清單時，只有當欄位顯示在至少一個「詳細資料」頁面版面配置上 (包含根據記錄類型來指派給使用者角色的動態頁面版面配置)，使用者才能選取欄位，以顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。此限制也會影響使用者可在清單中匯出的項目。如果使用者角色已啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則使用者只能匯出清單中所顯示的欄位。使用者無法匯出清單記錄上的所有欄位。

備註：若是使用者在上階記錄之相關記錄清單的「進階」連結中，所開始的進階搜尋，會額外考量可用的搜尋欄位以及搜尋結果中可顯示的欄位。如需詳細資訊，請參閱關於相關記錄的進階搜尋 (頁數 79)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

建立頁面版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
 - 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
 - 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
 - 4 在「頁面版面配置」區段中，按一下所需的「頁面版面配置」連結。
 - 5 在「頁面版面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 為現有的版面配置按一下「編輯」連結，即可進行修改。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。
 - 按一下「複製」連結，即可複製現有的版面配置。
- 「頁面版面配置精靈」隨即顯示，以便逐步引導您完成此程序。

備註：根據您按一下的「頁面版面配置」連結，「頁面版面配置精靈」中的步驟數目可能會有所不同。

- 6 在步驟 1「版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱與描述 (選擇性)。
- 7 在步驟 2「欄位設定」中選取欄位特性，如下所示：
 - 為您想要設定為必要的任何欄位，勾選「必要」核取方塊。

備註：使用者不一定要選取標示為「必要」之核取方塊類型的欄位。如果您要讓核取方塊欄位有 True 值 (即您要選取核取方塊)，則必須在核取方塊欄位上使用欄位驗證規則。如需詳細資訊，請參閱關於欄位管理 (頁數 1035)。

- 為您想要設定為唯讀的任何欄位，勾選「唯讀」核取方塊。
- 為您不想讓使用者從版面配置中移除的任何欄位，勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊。

備註：您建立新頁面版面配置時，依預設會勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊，且對於設為必要欄位的任何欄位為唯讀，除非已設定欄位的預設值。若已為必要欄位設定預設值，則會勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊，但您可以取消勾選。同時建議您為設定為條件式必要的任何欄位，勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊。此外，如果您使用或計畫使用記錄類型的動態頁面版面配置，建議您為可驅動動態版面配置的選擇清單欄位，勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊。

如需有關「條件式必要」核取方塊的資訊，請參閱關於條件式必要欄位 (頁數 1049)。

8 在步驟 3「欄位版面配置」中，您可以：

- 將欄位從「記錄類型可用欄位」清單移至「記錄類型排列頁面版面配置」區域的各種區段。

請務必移動您想要加入至表單的自訂欄位和產業特有欄位。此外，在步驟 2 中，若您已勾選「一律顯示於版面配置上」核取方塊的任何欄位已不在版面配置上，請將欄位新增至版面配置中。

注意：除非已設定必要欄位的預設值，否則必要欄位必須出現在頁面版面配置上。不然，具有該版面配置的任何人都無法建立或編輯該類型的記錄。如果已設定必要欄位的預設值，則可選擇性地在頁面版面配置上顯示必要欄位。同樣地，您必須確定相關頁面版面配置上有任何條件式必要欄位。否則，使用者將無法在欄位變成必要時輸入這些欄位值。

- 從頁面版面配置中移除「描述」欄位，或將「描述」欄位移至頁面版面配置上的其他區域。
- 重新排列資訊。

備註：當具有適當角色的使用者檢視頁面時，這些變更會影響該記錄類型的所有表單。然而，在使用者個人化記錄類型的欄位版面配置後，若您更新欄位版面配置，該變更將不會套用至已個人化的版面配置。某些欄位包括一組欄位或多行欄位。請避免四處移動這些欄位，因為資訊本身可能會與最終版面配置中的其他欄位重疊。因此，應用程式不允許您移動多行文字欄位，例如「描述」。

應用程式會使用根據每個國家提供特有欄位的地址範本。如需詳細資訊，請參閱[關於國家與地址對應 \(頁數 1383\)](#)。

9 在步驟 4「相關資訊」中，您可以：

- 在「詳細資料」頁面上加入區段或移除區段。這些區段即為使用者可以將記錄連結至目前記錄的區域。

例如，如果您不想讓員工能夠將產品連結至機會，請確定「產品」區段沒有顯示在「已顯示」或「可用資訊」方塊中。

備註：使用者可透過他們應用程式「詳細資料」頁面的「編輯版面配置」連結來變更這些預設設定。在使用者編輯過自己的個人版面配置後，於下次編輯版面配置前，會看不見公司管理員對相關資訊所做的新變更。

- 在「詳細資料」頁面上變更區段的順序。

備註：具有適當自訂角色的使用者檢視頁面時，這些變更會影響該記錄類型的「詳細資料」頁面。

10 在步驟 5「相關資訊版面配置」中，針對頁面上每個相關資訊區段選取適當的相關資訊版面配置。

備註：每個相關資訊區段的預設版面配置都是標準版面配置。如果您已建立自訂的相關資訊版面配置，就可以從清單中選取這些版面配置。如需有關建立相關資訊版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂相關項目版面配置 \(頁數 1083\)](#)。

11 按一下「完成」。

12 視需要將此記錄類型的頁面版面配置指派給使用者角色，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

自訂建立新記錄的頁面版面配置

您可以建立與自訂用來建立新記錄的頁面版面配置。對於這些版面配置，您可以改善 Oracle CRM On Demand 的外觀與操作方式，讓使用者僅檢視記錄類型最相關且最常使用的欄位。

在「新記錄版面配置」頁面中，您可以選取版面配置中會顯示的欄位、必要的欄位及唯讀的欄位，而且您可以重新排列欄位在版面配置中的順序，以符合您的業務需求。

您可以複製或編輯現有的版面配置，然後進行修改以符合您的需求。

備註：您可以在版面配置名稱中使用的字元數有限。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂版面配置限制 \(頁數 1085\)](#)。

建立版面配置之後，您必須使用「角色管理精靈」，以便指派新記錄版面配置給必須使用該版面配置的使用者角色。當您執行此作業時，也會指定版面配置在應用程式中的使用位置。例如，您可以指定只有在使用者透過「動作列」或全域標頭建立記錄時才使用版面配置。如需有關對角色指派新記錄版面配置的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)與[關於新記錄頁面的版面配置 \(頁數 45\)](#)。

建立或修改建立新記錄的版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面版面配置管理」區段中，按一下「記錄類型新記錄版面配置」連結。
- 5 在「新記錄版面配置」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。「頁面版面配置精靈」隨即顯示，以便逐步引導您完成此程序。
- 6 在「步驟 1 版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱，需要時也輸入描述。
- 7 在步驟 2 的「欄位設定」中選取欄位特性，如下所示：
 - 為您想要設定為必要的任何欄位，勾選「必要」核取方塊。

備註：使用者不一定要選取標示為「必要」的核取方塊欄位類型。如果您要讓核取方塊欄位有 **True** 值 (即您要選取核取方塊)，則必須在核取方塊欄位上使用欄位驗證規則。如需詳細資訊，請參閱[關於欄位管理 \(頁數 1035\)](#)。

- 為您想要設定為唯讀的任何欄位，勾選「唯讀」核取方塊。

如需「條件式必要」核取方塊的相關資訊，請參閱[關於條件式必要欄位 \(頁數 1049\)](#)。

- 8 在步驟 3：「欄位版面配置」中，您可以：

- 將欄位從「可用記錄類型欄位」清單移至「排列記錄類型頁面版面配置」區域的各種區段。
請確定移動您要加入至頁面版面配置的自訂欄位和產業特有欄位。

注意：除非已設定必要欄位的預設值，否則必要欄位必須出現在頁面版面配置上。不然，具有該配置的任何人都無法建立該類型的記錄。如果已設定必要欄位的預設值，則可選擇性地在頁面版面配置上顯示必要欄位。同樣地，您必須確定相關頁面版面配置上有任何條件式必要欄位。否則，使用者將無法在欄位變成必要時輸入這些欄位值。

- 從頁面版面配置中移除「描述」欄位，或確定「描述」欄位在頁面版面配置的「詳細文字欄位」區段中。
- 視需要在區段之間移動欄位，以重新排列資訊。

備註：當具有適當角色的使用者檢視頁面時，這些變更會影響該記錄類型的所有表單。某些欄位包括一組欄位或多行欄位。請避免四處移動這些欄位，因為資訊本身可能會與最終版面配置中的其他欄位重疊。

- 9 按一下「完成」。

備註：在您將版面配置加入至應用程式之後，就必須將它提供給使用者角色，這樣使用者才能看見。如需有關新增及修改使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

重新命名欄位標題

在記錄「編輯」和「詳細資料」頁面上，欄位是群組成區段。若要使用您的使用者所熟悉的辭彙，您可以重新命名「編輯」和「詳細資料」頁面上欄位群組上方的標題。在「客戶首頁」上，例如，您可以將「主要客戶資訊」變更為「客戶資料檔」。

您不能重新命名標準配置上的區段，您必須在自訂配置上建立新區段，然後重新命名這些區段。

沒有欄位的區段不會出現在「詳細資料」頁面上。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

重新命名區段

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面版面配置」區段中，按一下所需的「頁面版面配置」連結。
- 5 在「記錄類型 頁面配置」頁面中，按一下「編輯區段」。
- 6 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您公司的主要語言。
- 7 在「顯示名稱」中輸入您要使用的名稱。
- 8 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

備註：如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記轉譯需求」核取方塊。在其他語言中(或從此頁面上的「翻譯」下拉式清單中選擇其他語言時)，更新名稱會以方括號括住的藍色文字顯示，直到您手動輸入翻譯版本為止。這可協助您追蹤必須翻譯的術語。

如果您不選取「註記翻譯需求」，就會保留上一個顯示名稱，而不受您在此處所做變更的影響。

- 9 手動輸入新名稱的翻譯名稱：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
 - c 按一下連結，以便回到您剛更新的「欄位」頁面，必要時請再次選取語言。
 翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。

關於自訂 Web Applet

自訂 Web Applet 可讓您在 Oracle CRM On Demand 中的下列位置嵌入外部 Web 內容、報表及儀表板：

■ 全域 Web Applet：

■ 動作列

備註：若為第 27 版或更新版本，此項目也可指通用標頭中的全域 Web Applet，並可作為「動作列」與「通用標頭」版面配置的一部份加以設定。

■ 我的首頁

■ 記錄類型 Web Applet：

■ 記錄類型首頁

■ 詳細資料頁面

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱 [在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項](#) 頁數 1142)。

您可以建立五種類型的 Web Applet，讓您嵌入不同類型的 Web 內容：

■ 儀表板。用來嵌入儀表板。

■ 摘要。用來嵌入 RSS 摘要。例如，您可能要在「我的首頁」上嵌入新聞摘要。

備註：只支援 RSS 2.0 標準。

■ HTML。用於內嵌 HTML 程式碼。例如，請使用此 Web Applet 從外部來源如 Google Maps 內嵌 Web 小工具。

■ 報表。用來嵌入報表。

■ URL。用於將透過指定 URL 來提供的內容內嵌在 Oracle CRM On Demand 內的小程式。例如，您可以在「潛在客戶詳細資訊」頁面上放置自訂 Web Applet，供您以 Google 搜尋該潛在客戶的名稱。如需 Oracle CRM On Demand 中 URL 標準化的詳細資訊，請參閱[關於 URL 標準化](#) (頁數 1133)。

備註：雖可使用 URL 將報表或儀表板嵌入 URL 類型的自訂 Web Applet、Web 頁標或 Web 連結，但系統並不完全支援此功能，且升級後 URL 可能無法運作。如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱[關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板](#) (頁數 1065)。

您可以為可看見「頁面版面配置」連結的任何記錄類型，新增 Web Applet。

建立自訂 Web Applet 而不建立自訂 Web 頁標有兩大優點：

- 顯示在頁面 (例如「潛在客戶詳細資料」) 上的自訂 Web Applet，可讓您檢視「詳細資料」頁面上的資料以及其他內容相關的資料。在另一方面，如果您的外部資料是使用 Web 頁標進行檢視，當您按一下 Web 頁標時，就會導引您離開「詳細資料」頁面，並重新導向至 Web 頁標頁面。
- 您的公司可能會有您想要顯示的大量資訊，例如投資組合持有股份。自訂 Web Applet 可以讓您顯示來自其他網站的大量資料，而您不需要將資訊載入至 Oracle CRM On Demand。將大量資料載入 Oracle CRM On Demand 之中需要整合工具，才能管理大批資料欄。

自訂 Web Applet 限制

可於版面配置精靈中顯示之自訂 Web Applet 的最大數目為 200 個。此限制適用於「我的首頁」版面配置精靈、記錄類型首頁與詳細資料頁面，以及動作列。自訂首頁報表會包含在記錄類型首頁與「我的首頁」位置之自訂 Web Applet 的數目中。

此限制可能會影響一般使用者在應用程式中看到的版面配置，以及管理員用來建立與編輯版面配置的版面配置精靈。如果為某個位置建立超過 200 個自訂 Web Applet (即針對「我的首頁」、記錄類型首頁或詳細資料頁面，或動作列)，則下次您為該位置編輯版面配置時，版面配置精靈中只會顯示 200 個最近修改的自訂 Web Applet。任何剩餘的自訂 Web Applet 都不會顯示，即使這些 Applet 先前已包含在顯示的 Applet 清單或可用 Applet 清單中。儲存對版面配置所做的變更後，精靈中無法使用的任何 Applet 將不再供其角色具有該版面配置的一般使用者運用，即使該 Applet 先前依照預設已顯示在版面配置中，或可供使用者新增至其版面配置。

相關資訊

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)
- [建立全域 Web 小程序 \(頁數 1141\)](#)
- [建立儀表板 Web Applet \(頁數 1103\)](#)
- [建立 HTML Web Applet \(頁數 1099\)](#)
- [建立報表 Web Applet \(頁數 1102\)](#)
- [建立 RSS 摘要 Web Applet \(頁數 1096\)](#)
- [建立 URL Web Applet \(頁數 1100\)](#)
- [設定 RSS 摘要 Web Applet 的範例 \(頁數 1104\)](#)
- [翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 \(頁數 1106\)](#)
- [關於停用使用者的自訂程式碼 \(頁數 1094\)](#)

關於停用使用者的自訂程式碼

您正在 Oracle CRM On Demand 中為使用者疑難排解技術問題時，可能會想要停用該使用者的所有自訂程式碼，包含在自訂 Web Applet 與所有自訂 HTML 標頭新增中的自訂程式碼。若停用自訂程式碼後不再出現問題，則該自訂程式碼可能是造成問題的原因。此外，如果您聯絡 Oracle 尋求協助，則可能會被要求停用所有自訂程式碼，以協助疑難排解問題。

使用者資料檔中的「自訂程式碼啟用」欄位，可讓管理員停用該使用者的所有自訂程式碼，同時啟用該使用者的自訂程式碼指標。已啟用使用者的自訂程式碼指標時，下列其中一個訊息會出現在 Oracle CRM On Demand 中使用者所存取的每個頁面底部：

- **自訂程式碼有效。**目前頁面中偵測到自訂程式碼且有效。
- **未偵測到自訂程式碼。**目前頁面中未偵測到自訂程式碼。
- **已停用自訂程式碼。**目前頁面偵測到自訂程式碼但已停用。

如需有關可在「自訂程式碼啟用」欄位中使用之選項的資訊，請參閱[使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)。

備註：如果您就使用者角色將「自訂程式碼啟用」欄位新增至「使用者負責人」頁面版面配置，則具有該角色的使用者可為自己停用自訂程式碼並啟用自訂程式碼指標。

關於來源程式碼中的自訂程式碼

頁面中的自訂程式碼有效時，會顯示在該頁面的來源程式碼中，內含標示自訂程式碼開頭與結尾的註解。停用自訂程式碼時，則不會包含在該頁面的來源程式碼中。來源程式碼會改為包含註解，以指出已停用自訂程式碼。

建立記錄類型的 Web Applet

您可以建立顯示在記錄類型「首頁」或「詳細資料」頁面上的自訂 Web 小程序，以便嵌入外部 Web 內容。您還可在記錄類型「首頁」與「詳細資料」頁面的自訂 Web Applet 嵌入報表與儀表板。

當您建立 Web 小程序時，必須加入至「首頁」或「詳細資料」頁面的頁面配置中。若要讓使用者看到該頁面配置，必須指派至適當的使用者角色。

開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式及管理自訂的 Web 小程序」權限。若已在公司資料檔上選取「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊，則只有在「翻譯語言」欄位中選取的語言為公司的預設語言時，您才能建立 Applet。

建立新的 Web 小程序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面配置管理」區段，按一下必要記錄類型「Web 小程序」連結。
- 5 在「記錄類型小程序」清單中按一下「新建」。
- 6 在「Web 小程序」頁面上，填好下列欄位。

欄位	註解
名稱	輸入名稱。名稱欄位中的值會出現在「相關資訊」區段的標題列中。
註記翻譯需求	只有在公司資料檔上選取「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊時，才能使用此核取方塊。您首次建立 Applet 時，「註記翻譯需求」核取方塊已勾選且為唯讀狀態。「註記翻譯需求」核取方塊只有在您更新現有的 Applet 時才會生效。此外，如果您編輯 Applet 之前先在 Applet 清單的「翻譯語言」欄位中選取了公司預設語言之外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊為唯讀狀態。如需有關翻譯自訂 Web Applet 名稱的詳細資訊，請參閱翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106)。 若您在公司預設語言中變更現有自訂 Web Applet 名稱，請使用「註記翻譯需求」核取方塊，如下所示： ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本由更新的名稱取代，請勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本維持不變，則請勿勾選「註記翻譯需求」核取方塊。
地點	視外部內容、報表或儀表板是要顯示在「首頁」或「詳細資料」頁面上，選取「首頁」或「詳細資料」頁面。

欄位	註解
資料欄	備註：只有在「位置」值為「首頁」時才可使用這個欄位。 從「欄」功能表選取單欄或雙欄，指定 Applet 的寬度。

接下來，依照您所需的 Applet 類型來填寫欄位，如下列主題中所述：

- [建立儀表板 Web Applet \(頁數 1103\)](#)
- [建立 HTML Web Applet \(頁數 1099\)](#)
- [建立報表 Web Applet \(頁數 1102\)](#)
- [建立 RSS 摘要 Web Applet \(頁數 1096\)](#)
- [建立 URL Web Applet \(頁數 1100\)](#)

讓 Web 小程式可見

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「頁面版面配置」區段中，按一下所需的「頁面版面配置」連結。
- 5 在「頁面版面配置」清單中，進行下列其中一項動作：
 - 按一下「編輯」，即可修改現有的版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」，即可建立新版面配置。
 - 按一下「複製」，即可複製現有的版面配置。

「頁面配置精靈」隨即顯示，並引導您完成程序。

備註：根據您按一下的「頁面配置」連結，「頁面配置精靈」中的步驟數目可能會有所不同。在「步驟 1 配置名稱」中，確定配置已有名稱，以及必要的說明。

- 6 在步驟 4「相關資訊」中：
 - a 將新的「自訂 Web 小程式」從「可用資訊」清單移到「顯示的資訊」清單。
 - b 按一下向上和向下箭頭，依需求放置新的自訂 Web 小程式。
 - c 按一下「完成」以建立新配置。
- 7 依需求新增頁面配置至使用者角色，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

相關主題

下列主題提供的範例，會建立顯示 Twitter RSS 摘要的 Web Applet：

- [設定 RSS 摘要 Web Applet 的範例 \(頁數 1104\)](#)

建立 RSS 摘要 Web Applet

為您要嵌入應用程式中的 RSS 摘要建立此類型 Applet。設定 RSS 摘要 Applet，使內嵌的內容與使用者相關。

您可以讓使用者設定 RSS 摘要 Applet，不過建議您僅開放設定少數 Applet。如果您新增 RSS 摘要 Applet 至「動作」列，並讓記錄可在自訂「Web 頁標」中使用，使用者就能更輕鬆地讀取這些摘要，因為不必瀏覽至不同的頁面。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱 在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

建立 RSS 摘要 Applet

備註：這是建立 Web Applet 的最後一個步驟，如[建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#) 與建立全域 Web Applet (請參閱 [建立全域 Web 小程序 頁數 1141](#)) 主題中所述。

在「Web Applet」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
類型	選取「摘要」。

欄位	註解
使用者與系統欄位	在您於 Oracle CRM On Demand 中建立 Web Applet 前，請仔細考量您會如何使用參數欄位的變數，如 <code>%%%User Id%%%</code> (若欄位包含可被逸出作為字元實體參考的字元)。 當您在 HTML 中插入參數欄位變數，欄位名稱中的字元 (如 <code>&</code>) 會被逸出作為對應的字元實體參考 (在此案例中為 <code>&#38;</code>)，且瀏覽器會展開實體參考以便顯示參考的字元。例如，您可能想要使用公司名稱 A&B Manufacturing 來建立首頁 HTML Web Applet。從「使用者與系統欄位」下拉清單中，您可以選擇「公司名稱」來插入變數 <code>%%%Company name%%%</code>，而在執行時，此變數具有 A&#38;B Manufacturing 的值，其在瀏覽器中會顯示為 A&B Manufacturing。不過，字元實體參考不會在 JavaScript 程式碼中展開，因此在此情況下，請將變數置於可參考的內容中，將其從文件 DOM 中擷取，然後視需要對其進行編碼。這些差異會在下列 Web Applet HTML 程式碼的範例中說明： <pre> <script type=" text/javascript" > var var1 = " %%%Company name%%%" ; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script> var1 的值是 "A&#38;B Manufacturing" 而 var2 的值是 "A&B Manufacturing"。var1 與 var2 的值不同，因為瀏覽器會展開 HTML 標記與資料中的實體參考，但不會處理 <script> 元素內的部份。</pre> 從「使用者與系統欄位」下拉式清單中選取選項，以將參數欄位新增至目前游標所在的 URL 欄位。 例如，如果從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會插入 <code>%%%User id%%%</code>。在執行階段，這個參數會以登入使用者的使用者 ID 取代。 此外，如果您從清單中選擇「主機名稱」，則會在游標位置插入 <code>%%%Hostname%%%</code>。在執行階段，會以執行 Oracle CRM On Demand 之伺服器的主機名稱取代此參數。這在包含 Oracle CRM On Demand URL 組態中很實用，因為從一個環境移轉至另一個環境時，不需要再手動修改 Oracle CRM On Demand 主機名稱。 如需詳細資訊，請參閱使用者與系統欄位 (頁數 1069)。
記錄類型欄位	備註：只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。 請將游標放置於您要加入參數的 URL 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。 例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 <code>%%%Row id%%%</code>。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。
函數	若您的 Oracle CRM On Demand URL 需要進一步編碼來正確顯示，請從選擇清單中選取「編碼 URL」。

欄位	註解
URL	輸入使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>。 URL 中必須包含 <code>http://</code>。請確定 URL 是有效的通用資源識別碼 (URI)。如果其為無效，則使用者存取自訂 Web Applet 時，即會顯示錯誤訊息而非內嵌內容。 備註：如需有關 Oracle CRM On Demand 中 URL 標準化的詳細資訊，請參閱關於 URL 標準化 (頁數 1133)。 您也可以藉由將游標放置於 URL 欄位，然後選取「使用者與系統欄位」下拉式清單，來在此欄位中納入上下文關聯參數。這個動作會將欄位參數放置於 URL (以 <code>%%%fieldname%%%</code> 指定) 中，在 Applet 呼叫來源 URL 時，會根據目前的記錄，以欄位值取代。 如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。 備註：每個瀏覽器都有最大的 URL 長度，如果您指定超過此長度的 URL，使用者可能會在瀏覽器上看到不明確的行為。
允許使用者覆寫 URL	針對與使用者角色相關的內容設定 RSS 摘要 Applet。雖然您可以讓使用者設定 RSS 摘要 Applet，但是建議您僅開放設定少數 Applet。
記錄開啟方式	依據您要讓記錄在目前瀏覽器視窗開啟，或是在新的瀏覽器視窗開啟的不同方式來選取值。如果您要將 RSS 摘要 Applet 新增至「動作列」，請記住，摘要在新的瀏覽器視窗中比較容易讀取。這樣使用者就不必巡覽至不同頁面。
高度	Applet 高度，單位是畫素。
現代圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web Applet 的圖示。「現代圖示」欄位僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面所建立的 Web Applet。

建立 HTML Web Applet

為您要新增內容之 HTML 程式碼中的內嵌內容建立此類型 Applet。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

建立 HTML Web Applet

備註：這是建立 Web Applet 的最後一個步驟，如建立記錄類型的 Web Applet (頁數 1095) 與建立全域 Web Applet (請參閱 建立全域 Web 小程序 頁數 1141) 主題中所述。

在「Web Applet」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
類型	選取 HTML。
記錄類型欄位	備註：只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。 請將游標放置於您要加入參數的 Web Applet HTML 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。 例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 %%%Row id%%%。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。
HTML 表頭新增	在您新增 Web Applet 之頁面 HTML 程式碼內 <iframe> 元素的 src 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何您新增至 Web Applet HTML 欄位的程式碼都會新增至 <iframe> 元素。您可在此欄位中包含對嵌入 HTML <head> 區段之 JavaScript 檔案的參考。 不支援參考 Oracle CRM On Demand 頁面上的 JavaScript 檔案。您在這個欄位中輸入的任何內容均會新增至 <head> 標籤。
Web Applet HTML	在您新增 Web Applet 之頁面 HTML 程式碼內 <iframe> 元素的 src 屬性中，會使用您輸入的 HTML。 任何您新增至 Web Applet HTML 欄位的程式碼都會新增至 <iframe> 元素。任何您在此欄位中輸入的內容都會新增至 <body> 標籤。
一律執行	此核取方塊會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此核取方塊僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面或「動作」列所建立的 Web Applet。
高度	Applet 高度，單位是畫素。
現代圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web Applet 的圖示。「現代圖示」欄位僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面所建立的 Web Applet。

建立 URL Web Applet

要從 URL 嵌入內容至 IFrame 時，建立此類型的 Applet。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

建立 URL Web Applet

備註：這是建立 Web Applet 的最後一個步驟，如建立記錄類型的 Web Applet (頁數 1095) 與建立全域 Web Applet (請參閱 建立全域 Web 小程序 頁數 1141) 主題中所述。

在「Web Applet」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
類型	選取 URL。
使用者與系統欄位	從「使用者與系統欄位」下拉式清單中選取選項，以將使用者參數欄位新增至目前游標所在的 URL 欄位。 例如，如果從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會插入 %%%User id%%%。在執行階段，這個參數會以登入使用者的使用者 ID 取代。 此外，如果您從清單中選擇「主機名稱」，則會在游標位置插入 %%%Hostname%%%。在執行階段，會以執行 Oracle CRM On Demand 之伺服器的主機名稱取代此參數。這在包含 Oracle CRM On Demand URL 組態中很實用，因為從一個環境移轉至另一個環境時，不需要再手動修改 Oracle CRM On Demand 主機名稱。
記錄類型欄位	備註：只有在「位置」值為「詳細資料頁面」時才可使用這個欄位。 請將游標放置於您要加入參數的 URL 欄位中，然後從下拉式清單選取您要包含的欄位。 例如，如果選取欄位「資料列 ID」，就會插入 %%%Row id%%%。在執行階段，這個參數會以目前記錄的資料列 ID 取代。
函數	若您的 Oracle CRM On Demand URL 需要進一步編碼來正確顯示，請從選擇清單中選取「編碼 URL」。
URL	輸入使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 http://maps.google.com。 您必須包含 URL 的 http:// 部分。請確定 URL 是有效的通用資源識別碼 (URI)。如果其為無效，則使用者存取自訂 Web Applet 時，即會顯示錯誤訊息而非內嵌內容。 您也可以藉由將游標放置於 URL 欄位，然後選取「使用者與系統欄位」下拉式清單，來在此欄位中納入上下文關聯參數。這個動作會將欄位參數放置於 URL (以 %%%fieldname%%% 指定) 中，在使用者按一下該值時，會根據目前的記錄，以欄位值取代。例如，下列 URL 會傳送出貨地址至 Google 地圖：http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%,%%Ship_To_CITY_City%%,%%SHIP_LIST_USSTATE%% 如果您沒有指定任何 URL，當使用者按一下此連結時，就會導向無效的 URL。 備註：每個瀏覽器都有最大的 URL 長度，如果您指定超過此長度的 URL，使用者可能會在瀏覽器上看到不明確的行為。
一律執行	此核取方塊會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此核取方塊僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面或「動作」列所建立的 Web Applet。

欄位	註解
高度	Applet 高度，單位是畫素。
現代圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web Applet 的圖示。「現代圖示」欄位僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面所建立的 Web Applet。

建立報表 Web Applet

要嵌入報表時，建立此類型的 Applet。您可以指定將在執行時間套用至報表的篩選。

附註：如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 (頁數 1065)。

開始之前。您要嵌入 Web Applet 的報表必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。

建立報表 Web Applet

備註：這是建立 Web Applet 的最後一個步驟，如建立記錄類型的 Web Applet (頁數 1095) 與建立全域 Web Applet (請參閱 建立全域 Web 小程序 頁數 1141) 主題中所述。

■ 在「Web Applet」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
類型	選取「報表」。
路徑	按一下「查尋」圖示 (放大鏡)，接著導覽至「共用資料夾」中您所需的報表，然後按一下「確定」。 「路徑」欄位會在您選取報表後自動填入。
顯示報表提示	只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果您選取此核取方塊，則任何針對分析設定的提示都會顯示在自訂 Web Applet 中，而使用者便可篩選分析。 附註： 「動作列」中的報表 Web Applet 不支援提示。因此，如果您要為「動作列」建立「報表」類型的 Web Applet，便無法使用此核取方塊。

欄位	註解
參數	(選擇性) 指定要在執行時間套用至報表的篩選。 如需關於指定篩選器的詳細資訊，請參閱關於指定內嵌報表與儀表板的篩選器 (請參閱關於指定嵌入報表與儀表板的篩選 頁數 1065)。 您可以新增欄位作為參數，如下所述： ■ 若要在篩選器參數中包含使用者或系統欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增參數的位置，然後「使用者與系統欄位」清單中選取要包含的欄位。 如需關於可用於參數中之使用者與系統欄位的詳細資訊，請參閱使用者與系統欄位 (頁數 1069)。 ■ (僅限「詳細資料」記錄類型的 Web Applet) 若要在篩選器參數中包含來自記錄類型的欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增欄位的位置，然後從記錄類型「欄位」清單選取該欄位，其中記錄類型是指為其建立 Applet 之記錄類型的名稱。
一律執行	此核取方塊會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此核取方塊僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面或「動作」列所建立的 Web Applet。
重新整理連結	只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web Applet 中就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。
列印連結	只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web Applet 中就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。
匯出連結	只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web Applet 中就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。
描述	(選擇性) 輸入 Applet 的描述。
高度	輸入 Applet 高度，單位是畫素。
現代圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web Applet 的圖示。「現代圖示」欄位僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面所建立的 Web Applet。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

建立儀表板 Web Applet

要嵌入儀表板時，建立此類型的 Applet。您可以指定將在執行時間套用至儀表板中所含報表的篩選。

附註：如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 (頁數 1065)。

開始之前。您要嵌入 Web Applet 的儀表板必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。

建立儀表板 Web Applet

備註：這是建立 Web Applet 的最後一個步驟，如[建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#) 與建立全域 Web Applet (請參閱 [建立全域 Web 小程序 頁數 1141](#)) 主題中所述。

- 在「Web Applet」頁面上，填好下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
類型	選取「儀表板」。
路徑	按一下「查尋」圖示(放大鏡)，接著導覽至「共用資料夾」中您所需的儀表板，然後按一下「確定」。 「路徑」欄位會在您選取儀表板後自動填入。
參數	(選擇性) 指定要在執行時間套用至儀表板所含報表的篩選。篩選即會套用至儀表板中的所有報表。如需關於指定篩選器的詳細資訊，請參閱關於指定內嵌報表與儀表板的篩選器 (請參閱 關於指定嵌入報表與儀表板的篩選 頁數 1065)。 ■ 若要在篩選器參數中包含使用者或系統欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增參數的位置，然後「使用者與系統欄位」清單中選取要包含的欄位。 如需關於可用於參數中之使用者與系統欄位的詳細資訊，請參閱使用者與系統欄位 (頁數 1069)。 ■ (僅限「詳細資料」記錄類型的 Web Applet) 若要在篩選器參數中包含來自記錄類型的欄位，請將游標移至「參數」欄位中要新增欄位的位置，然後從記錄類型「欄位」清單選取該欄位，其中記錄類型是指為其建立 Applet 之記錄類型的名稱。
一律執行	此核取方塊會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行自訂 Web Applet。此核取方塊僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面或「動作」列所建立的 Web Applet。
描述	(選擇性) 輸入 Web Applet 的描述。
高度	輸入 Applet 高度，單位是畫素。
現代圖示	按一下「查尋」圖示(放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web Applet 的圖示。「現代圖示」欄位僅適用於您為記錄類型「詳細資料」頁面所建立的 Web Applet。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱在 [Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142](#))。

設定 RSS 摘要 Web Applet 的範例

本主題提供了設定 RSS 摘要 Web 小程序的範例。您可根據業務模型，將此功能用於不同用途。此範例在聯絡人記錄詳細資料頁面中設定一個 RSS 摘要 Web 小程序，讓具有「現場銷售業務代表」角色的使用者使用。這個 Web 小程序會顯示聯絡人的 Twitter 摘要。

公司管理員會在聯絡人記錄類型中設定「Twitter ID」欄位，並建立 Twitter Web 小程式。接著，公司管理員就可在「現場銷售業務代表」角色的頁面配置上新增欄位與 Twitter Web 小程式。具有「現場銷售業務代表」角色的使用者就可在「聯絡人詳細資料」頁面中輸入聯絡人的 Twitter ID。當這位具有「現場銷售業務代表」角色的使用者填寫聯絡人 Twitter ID 欄位後，「聯絡人詳細資料」頁面上的 Twitter Web 小程式中就會出現該聯絡人的 Twitter RSS 摘要。

開始之前。若要設定 Twitter ID 欄位、建立 Twitter Web 小程式，並將欄位與小程式新增至頁面配置，您的使用者角色必須具有「自訂應用程式」權限。

建立 RSS 摘要 Web 小程式(公司管理員)

- 1 在「聯絡人」記錄類型中設定 Twitter ID 欄位，如下所述：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - b 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
 - c 在「記錄類型設定」區段中，按一下「聯絡人」。
 - d 在「欄位管理」區段中，按一下「聯絡人欄位設定」。
 - e 在「欄位」頁面中，按一下「新增欄位」。
 - f 在「聯絡人欄位編輯」頁面中，於「顯示名稱」欄位中輸入 Twitter ID，並在「欄位類型」欄位中選擇「文字(短)」。
 - g 儲存變更。
- 2 按一下「返回聯絡人應用程式自訂」。
- 3 建立 Twitter Web 小程式，如下所述：
 - a 在「聯絡人應用程式自訂」頁面的「頁面配置管理」區段中，按一下「聯絡人 Web 小程式」。
 - b 在「聯絡人小程式清單」頁面中，按一下「新增」。
 - c 在「聯絡人 Web 小程式」頁面中，輸入 Web 小程式的詳細資料如下：
 - 輸入 Web 小程式的名稱，如「聯絡人 Twitter 摘要」。
 - 在「地點」欄位中，選取「詳細資料頁面」。
 - 在「類型」欄位中，選取「摘要」。
 - 在 URL 欄位中，輸入下列網址：http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%count=10
 - 在「允許使用者覆寫 URL」欄位中，選取「否」。
 - 在「記錄開啟方式」欄位中，選取「目前視窗」。
 - 在「描述」欄位中，輸入如「聯絡人的 Twitter 摘要」等描述。
 - 在「高度」欄位中，輸入 200。

附註：該 URL 指定「聯絡人詳細資料」頁面上的小程式可顯示 10 行摘要 (count=10)。若要顯示 10 行，小程式的高度採用 200 像素較為適當。若您想要讓「聯絡人詳細資訊」頁面中出現的摘要超過 10 行，可依此變更 URL，並增加小程式的高度。
 - d 儲存變更。
- 4 按一下「返回聯絡人應用程式自訂」。
- 5 在使用者角色的聯絡人頁面配置中，新增「Twitter ID」欄位與 Web 小程式，如下所述：
 - a 在「聯絡人應用程式自訂」頁面的「頁面配置管理」區段中，按一下「聯絡人頁面配置」。
 - b 在指派給「現場銷售業務代表」角色的頁面配置上，從記錄層級功能表按一下「編輯」。
 - c 在「步驟 3，欄位配置」中，使用箭頭將 Twitter ID 欄位從「可用聯絡人欄位」區段移至要顯示的頁面區段，例如「主要聯絡人資訊」區段。

- d 在「步驟 4，相關資訊」中，使用箭頭將您從「可用資訊」區段建立的 Web 小程式移至「顯示的資訊」區段。
- e 按一下「完成」儲存您的變更。

下次具有「現場銷售業務代表」角色的使用者在編輯聯絡人記錄，或建立新聯絡人記錄時，便可依下述程序設定聯絡人的 Twitter RSS 摘要。

設定聯絡人的 Twitter RSS 摘要(使用者)

- 1 開啟現有聯絡人記錄，或者建立並儲存新聯絡人。
- 2 在「聯絡人詳細資料」頁面中，若頁面尚未顯示「聯絡人 Twitter 摘要」小程式，則新增小程式如下：
 - a 按一下「編輯版面配置」。
 - b 如果「個人版面配置」頁面開啟，則按一下「相關資訊」。
 - c 在「個人版面配置 - 相關資訊」頁面中，使用箭頭將「聯絡人 Twitter 摘要」Applet 從「可用」區段移至「顯示的資訊」區段。
 - d 儲存變更。
- 3 在「聯絡人詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 4 在「聯絡人編輯」頁面的「Twitter ID」欄位中，輸入聯絡人的 Twitter ID。
- 5 儲存變更。

聯絡人的 Twitter 摘要就會出現在「聯絡人詳細資料」頁面的「聯絡人 Twitter 摘要」小程式上。

翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱

根據公司資料檔上的「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊設定而定，您可能可以為下列類型的 Applet 輸入翻譯名稱：

- 自訂 Web Applet，包含全域 Web Applet 與記錄類型的 Web Applet
- 在記錄類型首頁上顯示自訂報表的 Applet
- 在「我的首頁」上顯示自訂報表的 Applet

如果公司資料檔上已取消勾選「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊，您便無法為這些類型的 Applet 輸入翻譯名稱。

如果公司資料檔上已勾選「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊，則這些類型的 Applet 行為如下：

- 當您檢視 Applet 清單時，可使用「翻譯語言」欄位。只有在「翻譯語言」欄位中選取的語言為公司預設語言時，您才能建立 Applet。建立新 Applet 後，Applet 名稱會以藍色字型顯示，並置於公司預設語言以外的各個語言的括弧中。您隨後可編輯 Applet，以輸入 Applet 名稱的翻譯版本。
- 您編輯 Applet 的頁面中會顯示「註記翻譯需求」核取方塊。如果您變更公司預設語言中的 Applet 名稱，則可以使用「註記翻譯需求」核取方塊來指示是否以更新名稱來取代 Applet 名稱的翻譯版本，或者這些名稱是否保持不變。如果您勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則更新後的 Applet 名稱會以預設公司語言的預設字型顯示，而該名稱也會以藍色字型顯示，並置於各個其他語言的括弧中，直到您為該語言輸入翻譯名稱。如果您在更新預設公司語言的 Applet 名稱時，未勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則預設公司語言的 Applet 名稱會變更，但翻譯的 Applet 名稱不會變更。

附註：您首次建立 Applet 時，「註記翻譯需求」核取方塊已勾選且為唯讀狀態。「註記翻譯需求」核取方塊只有在您更新現有的 Applet 時才會生效。此外，如果您編輯 Applet 之前先在 Applet 清單的「翻譯語言」欄位中選取了公司預設語言之外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊為唯讀狀態。

下列程序說明如何輸入 Applet 名稱的翻譯版本。

輸入 Applet 名稱的翻譯版本

- 1 瀏覽至 Applet 的「清單」頁面。

- 2 在 Applet 的「清單」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取您輸入翻譯名稱時要使用的語言。
- 3 按一下 Applet 的「編輯」連結。
- 4 在「名稱」欄位中，輸入 Applet 的翻譯名稱。
- 5 儲存變更。

視需要，為每個語言重複此程序。

相關主題

- [建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)
- [建立首頁自訂報表 \(頁數 1115\)](#)
- [建立全域 Web 小程式 \(頁數 1141\)](#)
- [在我的首頁中啟用自訂報表 \(頁數 1148\)](#)

定義層疊選擇清單

層疊選擇清單會根據在另一個選擇清單 (即上階選擇清單) 中選取的值，來限制一個選擇清單 (即相關選擇清單) 的值。例如，上階選擇清單可能呈現了一份服務要求「分類」的清單，並驅動相關選擇清單 (稱為「子分類」) 的值。例如，當使用者選取「安裝」作為「分類」的值，「子分類」選擇清單會透過動態方式加以限制，只顯示與「安裝分類」關聯的選擇清單值。

您可以連結多個選擇清單 (包括預先定義和自訂的選擇清單欄位) 作為層疊選擇清單。您也可以將層疊選擇清單嵌入巢狀結構中，以便讓一個層疊選擇清單定義中的相關選擇清單在其他層疊選擇清單定義中成為上階選擇清單。

若您有一些巢狀層疊選擇清單，並更新最上層上階選擇清單值，則您的更新值僅會反映在第一層巢狀結構中，如下列範例中所示：

- 您有名為「客戶類型」的層疊上階選擇清單，以及名為「客戶優先順序」的相關選擇清單。
- 您有名為「客戶優先順序」的第二層疊上階選擇清單，以及名為「客戶分類」的相關選擇清單。
- 您有包含下列值的「客戶」記錄：
 - **客戶類型**。此欄位值為「客戶」。
 - **客戶優先順序**。此欄位值為「高」。
 - **客戶類別**。此欄位值為「白金級」。
- 若您將「客戶類型」值更新為「合作夥伴」，則「客戶優先順序」值會自動重設。但「客戶分類」值會維持不變。

在層疊選擇清單中，您可使用選擇清單欄位，該欄位包含對應至選擇清單值群組的值。不過，不論您是否在定義層疊選擇清單時選取「選擇清單值群組」清單中的選擇清單值群組，在層疊選擇清單定義中，您只能在上階選擇清單欄位值與相關選擇清單欄位值中，指定一個關係集。如需有關層疊選擇清單如何與選擇清單值群組搭配使用的詳細資訊，請參閱[關於層疊選擇清單與選擇清單值群組 \(頁數 1109\)](#)。如需有關選擇清單值群組的詳細資訊，請參閱[關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)。

附註：您也可以在不同的記錄類型上設定共用層疊選擇清單組態的層疊選擇清單。如需詳細資訊，請參閱[設定共用層疊選擇清單 \(頁數 1108\)](#)。

開始之前。在您建立層疊選擇清單定義之前，必須先有上階及相關選擇清單並顯示於您的頁面版面配置中。上階選擇清單必須為可見才能篩選相關的選擇清單值。如需有關建立選擇清單的資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

建立層疊選擇清單定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「層疊選擇清單」區段中，按一下所需的「層疊選擇清單」連結。

所列出的記錄類型包括具有自訂選擇清單值的上層記錄類型和相關記錄類型。例如，針對商機，有「商機合作夥伴」和「商機競爭者」等連結。

5 在「層疊選擇清單」頁面中，執行下列其中一項作業：

- 按一下「編輯」或「複製」，即可修改現有的層疊選擇清單。
- 按一下「新建」按鈕，即可建立新的層疊選擇清單定義。

「層疊選擇清單精靈」會引導您完成程式。

6 在「步驟 1 選取選擇清單」中，選取上層選擇清單和相關選擇清單。

7 在「步驟 2 選取值」中，您可以：

- 檢視「上層選擇清單」值與「相關選擇清單」值之間的現有關聯。當您選取「上層選擇清單可用值」清單中的值時，相關選擇清單可用值就會顯示在「相關選擇清單可用值」清單中，而將會顯示的值是顯示在「相關選擇清單顯示值」清單中。如果「相關選擇清單顯示值」清單中沒有任何值，則在上層選擇清單中選取了對應值時，相關選擇清單中的所有值都會顯示。

附註：如果已為您的公司定義選擇清單值群組，則為了協助您確認您對於層疊選擇清單的組態是否正確符合業務需求，您可以在「選擇清單值群組」清單中選取或反白顯示選擇清單值群組。當您選取選擇清單值群組，「上層選擇清單可用值」清單與「相關選擇清單可用值」清單只會顯示對應到您選取之選擇清單值群組的值。

- 建立新關聯。將想要的值從「相關選擇清單可用值」移到「相關選擇清單顯示值」。
- 移除現有關聯。將值從「相關選擇清單顯示值」移到「相關選擇清單可用值」。

8 如果可以使用「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊，則您可以視需要設定層疊選擇清單，以便在不同記錄類型上共用現有層疊選擇清單的組態。如需詳細資訊，請參閱「設定共用層疊選擇清單定義」。只有在目前記錄類型的上層選擇清單和相關選擇清單皆為自訂選擇清單欄位，且這些欄位採用其他記錄類型的層疊選擇清單定義中所使用的選擇清單欄位值時，才能使用「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊。

如果選取「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊，則「層疊選擇清單設定」頁面的步驟 2 會顯示已在來源記錄類型的層疊選擇清單中設定的關聯，且您無法變更此關聯。

附註：如果您在現有層疊選擇清單上取消勾選「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊，則關聯會變成可編輯，且在其他記錄類型上的層疊清單將不再共用層疊選擇清單的組態。

9 在「步驟 3 確認」中，您可以確認為每個「上層選擇清單」值選取的「相關選擇清單」值區段，然後按一下「完成」，完成定義「上層」與「相關」選擇清單之間層疊關係的作業。

在精靈中按一下「完成」，即可回到目前記錄類型的「層疊選擇清單」。

按一下「完成」，並新增層疊選擇清單定義至頁面配置之後，就會自動為包含該配置的所有角色啟動該清單。

設定共用層疊選擇清單

您可以在支援共用選擇清單值的記錄類型上，針對不同記錄類型設定共用現有層疊選擇清單組態的層疊選擇清單。從中定義原始層疊選擇清單的記錄類型稱為來源記錄類型，共用原始層疊選擇清單組態的記錄類型則稱為目的地記錄類型。

例如，您可能會想要在「客戶」記錄類型上設定層疊選擇清單，讓他們具有相同的選擇清單值，及在「聯絡人」記錄類型上已設定作為層疊選擇清單的值之間具有相同關聯。在這個範例中，「聯絡人」記錄類型為來源記錄類型，「客戶」記錄類型則為目的地記錄類型。

如需支援共用選擇清單值的記錄類型清單，請參閱[建立使用共用值的自訂選擇清單欄位 \(頁數 1059\)](#)。

若要設定共用層疊選擇清單，請執行下列程序中的步驟。

開始之前。來源記錄類型必須已設定層疊選擇清單。

設定共用層疊選擇清單

1 在目的地記錄類型的記錄類型欄位頁面上建立自訂選擇清單欄位，從來源記錄類型上的層疊選擇清單所使用的選擇清單欄位取得值。

例如，如果「聯絡人」記錄類型的層疊選擇清單使用名稱為「類別」的欄位作為上階選擇清單，且名稱為「子類別」的欄位作為相關選擇清單，則請對「客戶」記錄類型執行下列作業：

- 建立自訂選擇清單欄位，並設定從「聯絡人」記錄類型上的「類別」欄位取得其值。
- 建立第二個自訂選擇清單欄位，並設定從「聯絡人」記錄類型上的「子類別」欄位取得其值。

附註：如需建立選擇清單欄位並從其他選擇清單欄位取得其值的詳細資訊，請參閱[建立使用共用值的自訂選擇清單欄位 \(頁數 1059\)](#)。

- 2 在目的地記錄類型上的記錄類型「應用程式自訂」頁面中，按一下所需的「層疊選擇清單」連結，然後執行下列作業：
 - a 在「層疊選擇清單設定」頁面的步驟 1 中，在「上階選擇清單」與「相關選擇清單」欄位中選取您在此程序的步驟 1 中所設定的自訂選擇清單欄位，並視需要輸入層疊選擇清單的描述。
務必確認上階選擇清單和相關選擇清單之間的關係，與來源記錄類型上對應欄位之間的關係相同。在稍早使用的範例中，「類別」欄位會作為「聯絡人」資料類型之層疊選擇清單中的上階選擇清單，而「子類別」欄位會作為相關選擇清單。因此，在「客戶」記錄類型的層疊選擇清單中，從「聯絡人」記錄類型的「類別」欄位取得值的欄位必須為上階選擇清單，從「聯絡人」記錄類型的「子類別」欄位取得值的欄位則必須為相關選擇清單。
 - b 在「層疊選擇清單設定」頁面的步驟 2 中，勾選「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊。
勾選此核取方塊後，頁面會顯示已經在來源記錄類型之層疊選擇清單中的上階值和相關值之間設定的關聯，且您無法變更此關聯。
 - c 按一下「完成」以儲存層疊選擇清單定義。

如果來源欄位中有任何值於稍後變更，則相同的變更會自動反映在目的地欄位中。同理，如果來源記錄類型之層疊選擇清單中的上階值和相關值之間有任何關聯變更，則相同的變更也會自動反映在目的地記錄類型的層疊選擇清單中。

如果您稍後取消勾選層疊選擇清單的「啟用共用層疊選擇清單」核取方塊，則上階值和相關值之間的關聯會變成可編輯，且層疊選擇清單將不再共用來源記錄類型的層疊選擇清單組態。這樣一來，如果來源記錄類型的層疊選擇清單中有任何關聯於稍後變更，則變更不會反映在這些層疊選擇清單中。不過，目的地記錄類型的自訂選擇清單會繼續從來源記錄類型的選擇清單欄位取得值，除非您變更欄位組態，讓自訂選擇清單不再從來源記錄類型的選擇清單取得值。

關於層疊選擇清單與選擇清單值群組

在層疊選擇清單中，您可使用選擇清單欄位，該欄位包含對應至選擇清單值群組的值。不過，不論您是否在定義層疊選擇清單時選取「選擇清單值群組」清單中的選擇清單值群組，在層疊選擇清單定義中，您只能在上階選擇清單欄位值與相關選擇清單欄位值中，指定一個關係集。如果某個欄位是層疊選擇清單定義中的相關欄位，且同時對應至選擇清單值群組，則記錄建立或更新時，該欄位中可供選取的值會先依記錄上的選擇清單值群組篩選，再依層疊選擇清單定義篩選。

例如，假設您為「客戶」記錄類型設定下列組態：

- 「客戶類型」欄位與「優先順序」欄位於層疊選擇清單定義中連結，且以「客戶類型」欄位為上階選擇清單欄位。
- 「選擇清單值群組」欄位、「客戶類型」欄位，以及「優先順序」欄位皆顯示於「詳細資料」頁面版面配置上。

填入客戶的「選擇清單值群組」欄位時，選擇清單欄位中可供選取的值如下：

- 在「客戶類型」欄位中，對應至選擇清單值群組的值可供選取。
- 在「優先順序」選擇清單欄位中，所有對應至選擇清單值群組的值，於選取「客戶類型」欄位中的值前皆可使用。選取「客戶類型」欄位中的值後，「優先順序」欄位中的值會限制為同時符合下列條件的值：
 - 值對應至選擇清單值群組。
 - 值連結至層疊選擇清單定義中「客戶類型」欄位的值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [定義層疊選擇清單 \(頁數 1107\)](#)
- [關於選擇清單值群組 \(頁數 1137\)](#)
- [設定選擇清單值群組時的考慮事項 \(頁數 1138\)](#)
- [設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)
- [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)
- [將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)

管理搜尋版面配置

對於大部分的記錄類型，您可以指定欄位 (包括標準與自訂欄位) 供使用者用來搜尋記錄。您可以選擇指定各目標搜尋欄位的預設值。另外，您也可以指定顯示在搜尋結果頁面的欄位。您是在搜尋版面配置中指定搜尋欄位，而您可以視情況需要，將各記錄類型的搜尋版面配置指派給使用者角色，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

您可以複製現有搜尋版面配置，然後配合您的需求修改，也可以編輯現有的搜尋版面配置。預設搜尋版面配置是唯讀的，您可以複製，但無法刪除或編輯。若要指定搜尋中使用的欄位與搜尋結果中顯示的欄位，您就要使用「搜尋版面配置精靈」。

備註：您可以在搜尋版面配置名稱中使用的字元數有限。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂版面配置限制 \(頁數 1085\)](#)。

注意：當您建立或編輯「使用者」記錄類型的搜尋版面配置，請勿新增「直屬主管」與「直屬主管 (別名)」欄位至相同的搜尋版面配置中。若這兩個欄位皆能在搜尋版面配置上使用，則使用該搜尋版面配置的搜尋會失敗。如需有關「直屬主管」與「直屬主管 (別名)」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 \(別名\) 欄位 \(頁數 1177\)](#)。

管理查尋視窗的行為

您也可以使用「搜尋版面配置精靈」來管理「查尋」視窗的行為與啟用智慧型關聯。以下選項可用來為每個記錄類型設定「查尋」視窗的行為。所有這些選項皆在預設搜尋版面配置中選取：

- **將查尋視窗設定為使用預設欄位。**如果勾選此核取方塊，則會使用預設版面搜尋版面配置中的欄位。
- **顯示查尋視窗開啟時的搜尋結果。**如果勾選此核取方塊，則「查尋」視窗開啟時會顯示可用的記錄清單。如果取消勾選此核取方塊，則「查尋」視窗開啟時不會顯示記錄。

備註：如果啟用公司的供管理者閱覽，則在某些「查尋」視窗中填入記錄清單的速度可能會很慢，而在某些情況下，「查尋」視窗可能會逾時。若要避免逾時，可取消勾選與「查尋」視窗相關聯之記錄類型的「顯示查尋視窗開啟時的搜尋結果」核取方塊。如此「查尋」視窗就不會顯示任何記錄，而使用者即可指定尋找所需記錄的搜尋準則。

- **已啟用自動解決。**如果勾選此核取方塊，則會啟用智慧型關聯。Oracle CRM On Demand 中的 **智慧型關聯** 為自動搜尋，可讓使用者更容易將不同記錄類型的記錄 (如客戶、聯絡人、機會、活動等等) 互相聯結。啟用智慧型關聯後，使用者可以在適當欄位中，輸入要與主要記錄產生關聯之記錄的部分或全部名稱，然後允許 Oracle CRM On Demand 自動解決關聯。使用者嘗試儲存變更時，Oracle CRM On Demand 會搜尋使用者輸入之名稱的相符項。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一的相符項，則會使用相符記錄，並儲存使用者的變更。如果 Oracle CRM On Demand 找不到相符項，或找到多個可能的相符項，系統就會對使用者顯示「查尋」視窗。在「查尋」視窗中，使用者可執行其他搜尋，然後選取適當的記錄。如果未啟用智慧型關聯，則使用者必須按一下欄位旁的「查尋」圖示來開啟「查尋」視窗，以便搜尋記錄。
- **將上下文關聯清單顯示為查尋視窗預設值。**只有在「查尋視窗中的記錄類型清單」功能表在公司資料檔上設為「已啟用」時，才能使用此核取方塊。如果勾選「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊，且記錄類型具有一或多個上下文關聯清單，則在「查尋」視窗左上角之 **記錄類型**「清單」欄位中，會在其他清單前，顯示所有此類清單。上下文關聯清單最有可能包含使用者所需的記錄。如需有關 **記錄類型**「清單」欄位與上下文關聯清單的詳細資訊，請參閱[在查尋視窗中搜尋記錄 \(頁數 84\)](#)。如需有關「查尋視窗中的記錄類型清單」功能表的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

備註：如果您設定搜尋版面配置後，在公司資料檔上的「查閱視窗中的記錄類型清單」功能表中選取「已停用」，則「搜尋版面配置精靈」中無法再使用「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊。此外，上下文關聯清單在「查閱」視窗中無法使用，且「查閱」視窗中特定記錄類型的記錄初始搜尋，會在使用者可存取的所有該記錄類型之記錄上執行，無論先前是否已選取「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」選項。不過，Oracle CRM On Demand 會儲存每個搜尋版面配置的「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊設定。如果您稍後在公司資料檔上的「在查閱視窗中的記錄類型清單」功能表中再次選取「已啟用」或「混合」，則每個搜尋版面配置的「將上下文關聯清單顯示為查閱視窗預設值」核取方塊設定會還原並再次生效。

為「產品」記錄類型建立搜尋版面配置時，若您要讓搜尋版面配置視窗依事業群顯示產品，可使用下列選項：

- **將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位。**您在 Oracle CRM On Demand 的「搜尋版面配置」精靈中建立「產品」記錄類型的搜尋版面配置時，可勾選「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」核取方塊，以將產品搜尋版面配置設定為依事業群列出產品。在「產品查尋」視窗中依事業群顯示產品後，便可允許使用者在相關產品集內執行搜尋，並減少使用者從產品清單中搜尋與選取時所發生的錯誤。如需詳細資訊，請參閱[建立產品搜尋版面配置時的考量 \(頁數 1113\)](#)。

如果您正在建立搜尋版面配置，而且想要設定增強關鍵字搜尋的搜尋結果頁面，以顯示客戶、機會、聯絡人、約會及任務等記錄類型的特定結果欄位，則可使用下列選項：

- **以「選取的搜尋結果欄位」設定增強關鍵字搜尋。**如果勾選此核取方塊，則搜尋版面配置中定義的欄位會顯示在增強關鍵字搜尋的搜尋結果頁面中。如果取消勾選此核取方塊，則記錄類型的索引鍵欄位會顯示在搜尋結果頁面中。

如果您正建立搜尋版面配置，且想要將目標搜尋欄位清單中的第一個欄位，指定為「查尋」視窗中的預設搜尋欄位，則可使用下列選項：

- **第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋。**如果已勾選此核取方塊，則搜尋版面配置中目標搜尋欄位清單中的第一個欄位，會用作「查尋」視窗中的預設搜尋欄位。如果取消勾選此核取方塊，則預設搜尋欄位會與對應查尋的欄位相同。

自動填入排序欄位

在標準應用程式中，當使用者建立新清單或針對單一記錄類型執行進階搜尋時，會自動選取排序欄位。使用者可以視需要將該排序欄位取消選取，以及為新清單或搜尋選取最多三個排序欄位。如果針對指定的角色，您不希望在此記錄類型的「新建清單」和「進階搜尋」頁面中自動選取預設排序欄位，您就必須在您指派給該角色的記錄類型搜尋版面配置中，將「自動填入新建清單和進階搜尋的排序欄位」核取方塊取消選取。

相關記錄進階搜尋的搜尋版面配置功能

您建立或編輯搜尋版面配置時，請考量讓欄位可在相關記錄進階搜尋中用作搜尋欄位的需求。Oracle CRM On Demand 在判斷欄位是否可於指定記錄類型的相關記錄進階搜尋中進行搜尋時，在某些情況下，會為該記錄類型在搜尋版面配置中使用下列功能：

- 搜尋版面配置中可用的搜尋欄位清單。
- 搜尋版面配置中「限制搜尋相關資訊版面配置中選取的欄位」核取方塊的設定。

如需有關 Oracle CRM On Demand 使用這些功能來判斷欄位在相關記錄的進階搜尋中，是否可供搜尋之時機與方式的資訊，請參閱關於相關記錄進階搜尋 (請參閱 [關於相關記錄的進階搜尋](#) 頁數 79)。

開始之前。若要管理搜尋版面配置，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

下列程序將描述如何建立或修改搜尋版面配置。

建立或修改搜尋版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下要建立或修改搜尋版面配置的記錄類型。
- 4 在「記錄類型應用程式自訂」頁面中，按一下「記錄類型搜尋版面配置」連結。

5 在「搜尋版面配置」清單中，執行下列其中一項作業：

- 按一下「編輯」或「複製」以修改現有版面配置。
- 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。
- 按一下「移除」以刪除目前未指派給角色的現有版面配置。

「搜尋版面配置精靈」會引導您完成程序。

6 在步驟 1「定義版面配置名稱」中，輸入或修改版面配置的名稱與選擇性描述。

7 按「下一步」。

在步驟 2「指定搜尋欄位」中有三個清單：

- **無法使用的搜尋欄位。**此清單顯示所有無法用於搜尋的欄位。
- **目標搜尋欄位。**此清單顯示所有能在目標搜尋中使用的欄位，且會顯示在「動作列」的記錄類型「目標搜尋」Applet 中。「目標搜尋」Applet 最多可顯示十個欄位。如果在清單中新增十個以上的欄位，然後嘗試儲存版面配置，則會顯示錯誤訊息。如果使用「目標搜尋」欄位，也會發生下列狀況：
 - 欄位可做為「進階搜尋」準則表單中預先填入的預設欄位。
 - 當建立或調整清單時，選取的欄位會顯示為篩選準則中預先填入的預設欄位。
 - 選取的欄位會顯示成您能在「查尋」視窗中搜尋的欄位集。

如果未在此清單中指定任何欄位，則記錄類型會顯示在「目標搜尋」Applet 中，但 Applet 中不會顯示搜尋欄位。

- **其他搜尋欄位。**此清單會顯示未在「目標搜尋」Applet 中顯示但可在其他搜尋 (例如進階搜尋) 中使用的欄位。索引欄位是以綠色文字顯示，不區分大小寫的索引欄位是以藍色文字顯示。

備註：為了達到最佳效能，請在定義搜尋欄位時使用索引欄位。若「目標搜尋欄位」或「其他搜尋欄位」清單包含任何未達最佳化的欄位，則會顯示警告訊息。

您透過按一下向上箭頭與向下箭頭來排列清單中的欄位，及透過按一下向右箭頭與向左箭頭、或向上箭頭與向下箭頭來移動清單間的欄位。清單中的欄位順序，是在「動作列」中的「目標搜尋」Applet 與搜尋準則表單中使用。

備註：以紫色文字顯示的欄位一律不區分大小寫。這些欄位並未針對快速搜尋最佳化。

8 步驟 2，移動欄位至「無法使用的搜尋欄位」清單，並視需要來排列「目標搜尋欄位」與「其他搜尋欄位」清單中的欄位。

9 (選擇性) 在步驟 2 中，視需要勾選或取消勾選「限制搜尋相關資訊版面配置中選取的欄位」核取方塊，以符合讓欄位可在相關記錄進階搜尋中用作搜尋欄位的需求。

如需有關此核取方塊的詳細資訊，請參閱[關於相關記錄的進階搜尋 \(頁數 79\)](#)。

10 (選擇性) 如果您計畫在「搜尋版面配置精靈」的步驟 4 勾選「第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋」核取方塊，則可視需要使用向上與向下箭頭，來放置目標搜尋欄位清單中的第一個欄位。

11 在步驟 2 中，如果您不希望在「新建清單」和「進階搜尋」頁面中自動選取預設排序欄位，則請將「自動填入新建清單和進階搜尋的排序欄位」核取方塊取消選取。

12 (選擇性) 若您要讓搜尋版面配置視窗依事業群顯示產品，請勾選「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」核取方塊。

附註：只有在指定「產品」記錄類型的搜尋版面配置時，才可使用此選項。如需詳細資訊，請參閱[建立產品搜尋版面配置時的考量 \(頁數 1113\)](#)。

13 按「下一步」。

14 (選擇性) 在步驟 3 的「指定搜尋欄位的預設值」輸入或選取搜尋欄位的預設值。

您可以選擇指定目標搜尋欄位清單中各欄位的預設值。如果您指定搜尋欄位的預設值，則會在動作列中的「目標搜尋」Applet、在「進階搜尋」準則表單中，以及在使用者建立新清單時，以預設值自動填入該搜尋欄位。預設值會根據使用者的地區設定格式化，而對於選擇清單欄位與複選清單欄位，則會以使用者的語言將對應選擇清單值填入該搜尋欄位。

備註：對於「活動」記錄類型，您可以在約會與任務的搜尋版面配置中，指定搜尋欄位的預設值。當使用者搜尋約會或任務時，會在動作列中的「目標搜尋」Applet，以及在「進階搜尋」準則表單中，以預設值填入搜尋欄位。不過，您無法建立「活動」記錄類型的搜尋版面配置，因此當使用者建立「活動」記錄類型的新清單時，永不會預先選取或填入搜尋欄位。

設定預設值可協助使用者更快速搜尋。例如，如果您知道使用者一般都搜尋有效客戶，則可選取「有效」作為「客戶」記錄類型中「狀態」搜尋欄位的預設值。預設搜尋值的條件取決於欄位類型，且您無法為大部分欄位類型選取不同的條件。以選擇清單欄位為例，其條件設為「等於」。對於「核取方塊」類型的欄位，您可以選取「已勾選」（預設條件）或「未勾選」。使用者可在執行搜尋時變更條件與值。

備註：當使用者調整現有清單時，搜尋欄位清單及這些搜尋欄位的條件與值是由目前的清單篩選器決定。

15 按「下一步」。

在步驟 4「定義搜尋結果版面配置」中有三個清單：

- **無法使用的搜尋結果欄位。**此清單顯示所有無法在搜尋結果中顯示的欄位。
- **查尋視窗搜尋結果欄位。**此清單顯示能在「查尋」視窗的搜尋結果中顯示的欄位。此清單只限有九個欄位。
- **額外搜尋結果欄位。**此清單會顯示額外欄位與在「查尋視窗搜尋結果欄位」清單中的欄位，而其會顯示在「查尋」視窗搜尋以外的搜尋結果中。

「查尋視窗搜尋結果欄位」與「其他搜尋結果欄位」清單所允許的欄位總數為 20，而這表示搜尋結果無法顯示超過 20 個資料欄。如需有關搜尋記錄的詳細資訊，請參閱[尋找記錄 \(頁數 66\)](#)。

注意：請謹慎將欄位新增至清單，因為清單中的資料欄數目會影響效能。記錄類型與欄位類型對效能有巨大的影響。每個額外的欄位都會增加清單的載入時間。

16 在步驟 4「定義搜尋結果版面配置」中，移動欄位至「查尋視窗搜尋結果欄位」與「其他搜尋結果欄位」清單，並視需要將它們重新排列。

備註：「查尋視窗搜尋結果欄位」清單僅決定單一關聯查閱視窗中搜尋結果欄位的版面配置。您無法指定多重關聯查閱視窗之搜尋結果欄位的版面配置。

17 視需要來勾選或取消勾選下列的核取方塊，以設定「查尋視窗」行為：

- 將查尋視窗設定為使用預設欄位
- 顯示查尋視窗開啟時的搜尋結果
- 已啟用自動解決
- 將上下文關聯清單顯示為查尋視窗預設值
- 以「選取的搜尋結果欄位」設定增強關鍵字搜尋。
- 第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋

18 按一下「完成」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [自訂相關項目版面配置 \(頁數 1083\)](#)
- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)
- [建立記錄首頁版面配置 \(頁數 1117\)](#)

建立產品搜尋版面配置時的考量

您在 Oracle CRM On Demand 的「搜尋版面配置」精靈中建立「產品」記錄類型的搜尋版面配置時，可勾選「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」核取方塊，以將產品搜尋版面配置設定為依事業群列出產品。在「產品查尋」視窗中依事業群顯示產品後，便可允許使用者在相關產品集內執行搜尋，並減少使用者從產品清單中搜尋與選取時所發生的錯誤。

您選擇在產品搜尋版面配置中依事業群顯示產品時：

- 「產品查尋」視窗會使用「事業群」欄位作為預設搜尋欄位，且若使用者具有主要事業群，則會預先填入使用者的主要事業群。
- 若已勾選「查尋視窗開啟時顯示搜尋結果」核取方塊，則會顯示產品清單並依使用者的主要事業群來自動篩選。若使用者沒有主要事業群，則會顯示所有產品，但不會進行篩選。
- 若未勾選「查尋視窗開啟時顯示搜尋結果」核取方塊，「產品查尋」視窗中便不會顯示任何產品。

您選擇不要在產品搜尋版面配置中依事業群顯示產品時：

- 「產品查尋」視窗會使用「產品名稱」欄位作為預設搜尋欄位。
- 若已勾選「查尋視窗開啟時顯示搜尋結果」核取方塊，則「產品查尋」視窗會使用「產品名稱」欄位作為預設搜尋欄位並列出所有產品。
- 若未勾選「查尋視窗開啟時顯示搜尋結果」核取方塊，則「產品查尋」視窗會使用「產品名稱」欄位作為預設搜尋欄位且不會列出任何產品。

「事業群」欄位不會自動新增至「目標搜尋」Applet，不過您可以將其新增至目標搜尋，讓該欄位顯示於動作列的「目標搜尋」Applet 中。

若事業群列於「無法使用的搜尋欄位」清單中，使用者便無法搜尋該事業群。然而，勾選「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」核取方塊後，使用者僅可使用查尋視窗來進行搜尋。

附註：您勾選「將查尋視窗設定為以事業群作為預設搜尋欄位」核取方塊時，此設定的優先順序會高於「第一個目標搜尋欄位作為查尋中的預設搜尋」核取方塊。如需在「查尋」視窗中指定預設搜尋欄位的詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)
- [事業群設定 \(頁數 1006\)](#)

管理清單存取和清單順序

針對記錄類型，您可以指定每個角色都能使用的清單，以及清單顯示在記錄類型「首頁」上的順序。

您只能為尚未自訂的角色建立新版面配置，您也可以編輯或刪除現有的版面配置。您不能管理使用者私人清單的清單存取和順序。

開始之前：

由於您必須選取這個自訂所套用的角色，請先設定所有角色，再開始執行這項程序。若要執行這項程序，您的角色必須包含「自訂應用程式」權限與「管理公開清單」權限。

建立或修改清單存取

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「清單存取和順序」區段，按一下「記錄類型清單存取和順序」連結。
- 5 在「清單順序版面配置」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。
- 6 如果您是建立新版面配置，請從「角色名稱」下拉式清單選取角色。
只有尚未與版面配置關聯的角色才會在下拉式清單中提供使用。
- 7 依需求在「所有清單」、「此角色可用的清單」與「顯示於決選名單」之間移動清單。
 - 「所有清單」包含為記錄類型列出的所有清單，但私人清單除外。

- 「此角色可用的清單」包含可供您所選取角色使用的所有清單。在記錄類型的「查閱」視窗中，這些清單也會顯示於記錄類型清單欄位。
- 「顯示於決選名單」包含許多清單，顯示在「首頁」的「清單」區段、在記錄類型的「清單」頁面中的選擇清單，以及在記錄類型「查閱」視窗的記錄類型「清單」欄位中。如需有關記錄類型「清單」欄位的詳細資訊，請參閱在查閱視窗中搜尋記錄 (請參閱 [在查閱視窗中搜尋記錄](#) 頁數 84)。

8 依需求使用向上和向下方向箭頭，重新排列清單的順序。

9 按一下「儲存」。

附註：在您為角色建立指定記錄類型的清單順序版面配置之後，任何針對該記錄類型建立的新公開清單預設都會可供該角色使用，但它並不會包含在該角色的清單決選名單中。不過，如果您的使用者角色具有「管理公開清單」權限及「管理角色清單順序」權限或「自訂應用程式」權限，則當您建立新公開清單，或調整現有清單並將其另存為新公開清單時，便可以將該清單新增至一或多個已經具有清單順序版面配置之角色的清單決選名單中。您也可以選擇不將該清單提供給一或多個具有清單順序版面配置的角色使用。如需詳細資訊，請參閱[建立與調整清單](#) (頁數 108)。

建立首頁自訂報表

您可以使用「首頁自訂報表」功能，將多重報表新增至記錄類型「首頁」，包括預建和自訂報表。這項功能可以讓您為不同使用者提供最為相關的資訊。例如，您可以將客戶服務代表的「首頁」設定為顯示自訂服務要求報表。

對於某些記錄類型，標準報表會依預設顯示在「首頁」記錄類型上。您可以用不同的報表來取代標準報表，或者新增其他報表。此外，您也可以針對記錄類型「首頁」上預設不顯示報表的記錄類型指定「首頁」報表。

附註：如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 (頁數 1065)。

若要讓預建或自訂報表用於記錄類型「首頁」上，您必須先為報表建立「首頁」自訂報表記錄。建立或編輯記錄類型的「首頁」配置時，任何已針對該記錄類型建立的「首頁」自訂報表記錄都會列在「首頁配置精靈」的「所有區段」清單中。接著，您就可以讓報表用於「首頁」版面配置，如下所示：

- 您可以將報表移至「首頁」版面配置依預設顯示的其中一個區段清單內，讓角色擁有該版面配置的任何使用者，都會自動在其記錄類型「首頁」上看到該報表。
- 您可以將報表移至「首頁」版面配置中的「可用」區段清單，只要具有該版面配置與「個人化首頁」權限角色的任何使用者，都可以將報表新增至其記錄類型「首頁」。

如需有關自訂「首頁」的詳細資訊，請參閱[建立記錄首頁版面配置](#) (頁數 1117)。如需有關為「我的首頁」建立自訂報表的詳細資訊，請參閱[在我的首頁中啟用自訂報表](#) (頁數 1148)。

關於管理首頁自訂報表記錄的權限

當角色擁有適當權限時，您就可以建立自訂報表記錄，並將其新增至所有記錄類型的自訂「首頁」配置中。下表顯示設定「首頁」可使用自訂報表時，各種相關任務所需的權限。

任務	所需權限	附註
(選擇性) 建立自訂報表，並將其公布至全公司的資料夾	管理自訂報表	如需詳細資訊，請參閱 分析入門 (頁數 697)。
建立首頁自訂報表記錄	自訂應用程式 自訂應用程式 - 管理首頁自訂 存取已移轉之公司範圍內的共享資料夾	本主題提供這項任務的指示。 唯有在您要將來自「已移轉之公司範圍內的共享資料夾」的報表新增至「首頁」自訂報表時，才需要「存取已移轉之公司範圍內的共享資料夾」權限。

任務	所需權限	附註
新增自訂報表區段至首頁版面配置	自訂應用程式 自訂應用程式 - 管理首頁自訂	如需詳細資訊，請參閱 建立記錄首頁版面配置 (頁數 1117) 。
新增首頁版面配置至使用者角色	管理角色與存取權	如需詳細資訊，請參閱 新增角色 (頁數 1194) 。
(選擇性) 在首頁上新增或移除自訂報表區段 (一般使用者)	個人化首頁	如需詳細資訊，請參閱變更首頁版面配置 (請參閱 變更首頁配置 頁數 646)。

開始之前：

- 您要在首頁中啟用的報表必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。
- 若已在公司資料檔上選取「Web Applet 的啟用語言翻譯支援」核取方塊，則只有在「翻譯語言」欄位中選取的語言為公司的預設語言時，您才能建立自訂報表。

建立首頁自訂報表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「首頁版面配置管理」區段中，按一下記錄類型「首頁自訂報表」。
- 5 按一下新首頁報表。
- 6 在「首頁自訂報表詳細資料」頁面上，填好下列欄位。

欄位	註解
名稱	輸入自訂報表名稱。
註記翻譯需求	只有在公司資料檔上選取「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊時，才能使用此核取方塊。建立自訂報表時，會選取「註記翻譯需求」核取方塊，該核取方塊也會變成唯讀。此外，若您在更新現有自訂報表前，於自訂報表清單的「翻譯欄位」中，選取公司預設語言以外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊會變成唯讀。 若您在公司預設語言中變更現有自訂報表名稱，請使用「註記翻譯需求」核取方塊，如下所示： ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本由更新的名稱取代，請勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本維持不變，則請勿選取「註記翻譯需求」核取方塊。 如需有關翻譯自訂報表名稱的詳細資訊，請參閱翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106)。

欄位	註解
高度	選取單一或加倍。如果將高度設定為「加倍」，報表在「首頁」上的高度會比其他區段的兩倍。
寬度	選取單一或加倍。如果您要報表從左至右橫跨整個「首頁」，請將寬度設定為「加倍」。 備註： HTML RowSpan 屬性值超過 2 的報表有時會橫跨到指定的大小以外。
立即執行報表	如果選取這個核取方塊，報表就會自動執行，而使用者就不必按一下連結來更新報表。

- 按一下「報表路徑」欄位的「查尋」圖示(放大鏡)，然後瀏覽至「共用資料夾」中您所需的報表。
「報表路徑」欄位會在您選取報表後自動填入。
- 如果您想要顯示針對分析設定的任何提示，以便讓使用者能夠篩選該分析，則請選取「顯示報表提示」核取方塊。
- 指定檢視嵌入式分析的使用者是否能夠重新整理、列印或匯出分析：
 - **重新整理連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。
 - **列印連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。
 - **匯出連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。
- 在「描述」欄位中，輸入首頁自訂報表的描述。
- 按一下「儲存」。

建立記錄首頁版面配置

您可以為所有記錄類型建立自訂「首頁」版面配置。這項功能可以讓您為不同使用者提供最為相關的資訊，包括在記錄類型「首頁」上顯示自訂報表的能力。例如，客戶服務代表的「服務要求首頁」可以設定為顯示使用者的目前服務要求相關任務和自訂服務要求報表。

附註：如果要在自訂「首頁」版面配置中使用預建或自訂報表，您就必須依照[建立首頁自訂報表 \(頁數 1115\)](#)中所說明的程序，先為報表建立「首頁」自訂報表記錄。

您可以複製現有的「首頁」版面配置，然後進行修改以配合您的需求。您也可以編輯現有的「首頁」版面配置，唯一的例外是預設「首頁」版面配置，它是唯讀的。您可以複製預設「首頁」版面配置，但無法加以刪除或編輯。

附註：您可以在「首頁」版面配置名稱中使用的字元數有限。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂版面配置限制 \(頁數 1085\)](#)。

建立自訂「首頁」版面配置之後，您必須使用「角色管理精靈」，以便指派版面配置給必須使用該版面配置的使用者角色。角色包含「設定個人化首頁」權限的使用者可以自訂自己的記錄類型「首頁」版面配置。自訂版面配置可以顯示您針對該記錄類型指派給使用者角色之「首頁」版面配置的任何可用區段。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包括「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理首頁自訂」權限。

建立或修改首頁版面配置

- 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。

- 4 在「首頁版面配置管理」區段中，按一下「[記錄類型](#) 首頁版面配置」連結。
- 5 在「首頁版面配置」清單中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。「首頁版面配置精靈」隨即顯示，引導您完成程序。
- 6 在「步驟 1 版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱，需要時也輸入描述。
- 7 在「步驟 2 首頁版面配置」中，指定可用和顯示的區段，如下所示：
 - 將區段從「所有區段」清單移到「可用區段」清單。
「可用區段」清單包含可新增至「首頁」的區段。如果您不要讓使用者新增區段至「首頁」，請將區段保留在「所有區段」清單中。
 - 將區段從「左側」清單移到「右側」清單，然後視需要重新排列兩份清單中的資訊。
將加倍寬度的區段保留在「左側」清單中，這些區段會在顯示時自動延伸橫跨「首頁」。
- 8 按一下「完成」。

附註：當您將自訂「首頁」版面配置加入至應用程式之後，就必須將它提供給使用者角色，如此一來，使用者才能看見它。如需有關新增及修改使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 1194)。角色具有「設定個人化首頁」權限的使用者，可以使用您針對該記錄類型指派給其角色之「首頁」版面配置的任何清單或報表，編輯其「首頁」版面配置。

自訂稽核軌跡

針對許多記錄類型，您可以使用稽核軌跡來追蹤記錄的建立、刪除及還原等作業，同時追蹤現有記錄上指定欄位的更新。稽核軌跡記錄會顯示其動作觸發稽核軌跡記錄的使用者詳細資料、所執行的動作類型及時間戳記。更新現有記錄的稽核欄位時，欄位變更的稽核軌跡記錄會顯示欄位的舊值與新值。

備註：如果更新記錄時未更新任何稽核欄位，則不會產生該作業的稽核軌跡記錄。

稽核軌跡的公司設定

公司資料檔的「稽核到期 (天數)」欄位中會指定 Oracle CRM On Demand 中保留稽核軌跡記錄的時間長度。在標準應用程式中，記錄會保留 90 天，但管理員可指定其他時間長度。

公司資料檔的「記錄類型可稽核」欄位中會指定針對記錄類型可稽核的欄位數上限。在標準應用程式中，上限是 35 個欄位，但管理員可變更此限制。

附註：針對記錄類型可稽核的欄位數上限會顯示於每個記錄類型的「稽核欄位設定」頁面，但無法於該頁面中變更此值。

如需為稽核軌跡變更公司設定的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

稽核會花費更多時間與資源

稽核會增加作業的處理時間，因為在執行作業時，必須評估稽核規則。對於更新作業，必須為更新的每個稽核欄位產生稽核軌跡記錄並加以儲存，因此您對記錄類型所稽核的欄位越多，儲存該類型記錄所花費的時間就越長。

稽核軌跡組態

對於支援稽核軌跡的每個記錄類型，您可以指定下列項目：

- 您要稽核的欄位。
- 您是否要追蹤記錄的建立作業。

備註：您無法取消選取在使用者稽核軌跡中，追蹤記錄建立作業的選項。

- 對於可刪除的記錄，您是否要追蹤那些記錄的刪除或還原作業。

備註：追蹤記錄刪除與還原作業的選項無法用於「使用者」與「使用者合作夥伴管理」的稽核軌跡，因為這類記錄無法刪除。

一旦您指定至少為特定記錄類型稽核一個欄位時，或您選取追蹤、刪除及還原記錄的任一選項時，便會啟用記錄類型的稽核軌跡。

關於讓稽核軌跡記錄可供使用者檢視

稽核軌跡記錄會顯示在記錄「詳細資料」頁面的「稽核軌跡」相關資訊區段中，如檢視記錄的稽核軌跡 (請參閱 [檢視記錄的稽核追蹤](#) 頁數 146) 中所述。若要讓稽核軌跡記錄可供使用者檢視，您必須執行下列作業：

- 將「稽核軌跡」相關資訊區段新增至記錄類型之記錄「詳細資料」頁面的相關版面配置。

備註：「稽核軌跡」相關資訊區段無法供您新增至「資產」與「收益」記錄類型的頁面版面配置。這些記錄類型的稽核軌跡資訊只能在「主要稽核軌跡」中檢視。

- 更新相關的使用者存取權資料檔，以允許存取稽核軌跡記錄。例如，若要允許使用者檢視帳戶上的稽核軌跡記錄，請提供使用者該帳戶記錄類型之「稽核軌跡」相關資訊類型的唯讀存取權。如需有關存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 1211)。

管理員也可以在「主要稽核軌跡」中檢視所有稽核記錄類型的完整稽核軌跡記錄集，如 [使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更](#) (頁數 1014) 中所述。

依預設稽核的記錄類型

在第一次設定公司時，依預設會為「機會」與「服務要求」記錄類型來啟用稽核軌跡。此外，針對特定產業或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 所特定的某些記錄類型，當公司啟用該記錄類型時，便會啟用稽核軌跡。針對所有這些記錄類型，稽核軌跡的設定如下：

- 特定欄位會進行稽核。您可以將欄位新增至已稽核欄位的清單，以及從清單中移除欄位。
- 系統會選取追蹤記錄建立作業和追蹤記錄刪除與還原作業的選項。您可以變更這些設定值。

預設會設定下列項目 (僅適用於「機會」與「服務要求」記錄類型)：

- 「稽核軌跡」相關資訊區段可在標準「詳細資料」頁面版面配置中取用。
- 所有標準的存取權資料檔都會提供稽核軌跡記錄的唯讀存取權。

在第一次設定公司時，預設也會為「使用者」記錄類型來啟用稽核軌跡。預設會稽核特定必要欄位。系統也會選取追蹤記錄建立作業的選項，且您無法變更此設定。

下表列出支援稽核軌跡的記錄類型，並顯示是否預設啟用該記錄類型的稽核軌跡。此表也會列出預設稽核的欄位。

備註：如果您從某一記錄類型的稽核欄位清單中移除所有欄位，並且如果您也取消選取追蹤記錄建立、刪除及還原等作業的選項，則會停用該記錄類型的稽核軌跡。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
客戶	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
鑑定	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
活動	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
地址	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
分配	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
申請	是	年收益、申請 ID、核准狀態、核准日期、宣傳活動、目前核准者、電子郵件地址、現有合作夥伴關係、預期合作夥伴關係收益、名字、姓氏、地點、主要傳真號碼 (#)、主要電話號碼 (#)、名稱、員工人數、合作夥伴、合作夥伴方案、合作夥伴類型、方案等級、拒絕原因、來源、提交狀態、公司傳真號碼 (#)、公司電話號碼 (#)。
資產	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
封鎖的產品	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
經紀人資料檔	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
業務計畫	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
宣傳活動	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
認證	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
請款	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
聯絡人	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
聯絡人州駕照	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
課程	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
保險範圍	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
自訂物件 01 或更高	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
損害	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
交易註冊	是	核准狀態、相關聯絡人、相關客戶、相關潛在客戶、相關機會、行動電話、城市、結案日期、公司名稱、國家、幣別、目前核准者、交易大小、電子郵件、到期日、傳真、名字、姓氏、名稱、原始合作夥伴客戶、合作夥伴方案、郵遞區號、主要合作夥伴、有興趣的產品、拒絕原因、州、街道、提交狀態、電話號碼 (#)、類型。
經銷商	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
事件	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
測驗	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務帳戶	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務帳戶持有人	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務帳戶持有	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務計畫	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務產品	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
財務交易	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
資金	是	負責人、合作夥伴、狀態、目標金額。
資金要求	是	已核准、請款核定日期、請款要求、到期日、資金、授權金額、負責人、預先核准日期、預先核准要求、狀態。
醫療照顧專員聯絡人分配	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
家庭	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
保險產物	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
存貨稽核報表	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
存貨期間	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
受邀者	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
有關單位	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
潛在客戶	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
潛在客戶事件	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
MDF 要求	是	預先核准金額、要求的金額、核准狀態、請款核定日期、請款狀態、資金、預先核准日期、提交狀態、提交日期、核准的請款金額總計、要求的請款金額總計。
訊息傳送計畫	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
訊息傳送計畫項目	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
訊息傳送計畫項目關係	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
目標	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
機會	是	結案日期、預測、負責人、成功率(%)、收益、銷售階段。
訂單	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
合作夥伴	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
合作夥伴方案	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
計畫客戶	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
計畫聯絡人	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
計畫機會	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
保單	是	保單金額。如需詳細資訊，請參閱 保單欄位 (頁數 602) 。
投保人	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
投資組合	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
產品適應症	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
報價	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
收益	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
樣品免責聲明	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
樣品批號	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
樣品要求	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
樣品要求項目	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
樣品交易	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
服務要求	是	服務種類、原因、描述、負責人、優先順序、來源、狀態、主題、類型。
簽名	是	聯絡人
社交媒體	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
社交個人檔案	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
解決方案	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。
特殊定價要求	是	核准狀態、授權日期、請款核定日期、請款狀態、提交狀態、提交日期、授權總金額、申請總金額、理賠核准總金額、理賠申請總金額。
使用者	是	永遠傳送重要提醒、認證類型、電子郵件、單一登入外部識別碼、直屬主管、角色、狀態、使用者登入 ID。 附註：當使用者記錄上的「直屬主管」欄位更新時，該記錄上「直屬主管 (別名)」欄位中的值也會自動更新。同樣地，當「直屬主管 (別名)」欄位更新時，「直屬主管」欄位中的值也會自動更新。

記錄類型	是否要依預設啟用稽核軌跡？	預設稽核欄位
		新。因此，不論是對這兩個欄位中的哪一個進行更新，都會觸發稽核軌跡的建立。
使用者合作夥伴管理	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。最佳作法稽核下列欄位： 永遠傳送重要提醒、認證類型、電子郵件、單一登入外部識別碼、角色、狀態、使用者登入 ID。 備註： 在「主要稽核軌跡」中，透過合作夥伴自我管理頁面，對使用者記錄所做的變更會與「使用者合作夥伴管理」記錄類型一同顯示。
車輛	否	根據預設，沒有欄位會進行稽核。

下列考量適用於有關稽核的欄位：

- 若為「使用者」稽核軌跡，則必要欄位會以紅色文字顯示在稽核欄位清單中。如果您從稽核欄位清單中移除任何必要欄位，就無法儲存「使用者稽核軌跡」。
- 若為外部索引鍵欄位，名稱 (而非 ID) 會儲存並顯示於稽核軌跡中。例如，如果您稽核了「機會」記錄類型上的「客戶」欄位，則稽核軌跡就會顯示客戶名稱，而非資料列 ID。
- 所有可稽核的記錄類型，都沒有地址欄位可用。
- 選擇清單欄位會顯示使用者的語言相依值 (LDV)。
- 沒有顯示在版面配置上的 ID 資料欄無法進行稽核。

下列程序說明如何自訂記錄類型的稽核軌跡。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備下列所有權限：

- 自訂應用程式
- 管理欄位稽核
- 管理角色與存取權

自訂記錄類型的稽核軌跡

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「欄位稽核設定」區段，按一下「記錄類型/欄位稽核設定」連結。
- 5 (選擇性) 如果您想追蹤在稽核軌跡中的記錄建立，可選取「稽核記錄類型記錄建立」。
- 6 (選擇性) 如果您想追蹤在稽核軌跡中的記錄刪除或還原，可選取「稽核記錄類型記錄刪除/還原」。
- 7 在「稽核欄位設定」頁面中，視需要將欄位從「可用欄位」清單移至「稽核欄位」清單。
如果您超過公司的限制，就會顯示一則錯誤訊息。
「可用欄位」清單包含尚未稽核之記錄類型的所有標準和自訂欄位。
- 8 按一下「儲存」。
只要啟用之後，欄位的稽核功能就會立即生效。

備註：「受邀者」記錄類型是「事件」記錄類型的下階記錄類型。您可以為「受邀者」記錄類型自訂稽核軌跡欄位，並透過「事件」記錄類型的「應用程式自訂」頁面，為「受邀者」記錄類型設定「稽核軌跡」相關資訊區段。

「受邀者」記錄類型的「稽核軌跡」相關資訊區段，只能新增至「受邀者詳細資料」頁面版面配置。「受邀者」記錄類型的「稽核軌跡」相關資訊區段，無法新增至「事件詳細資料」頁面版面配置。此外，若要允許使用者檢視受邀者記錄的稽核軌跡，您必須更新相關的存取權資料檔，以授予使用者對「事件」上階記錄類型之「受邀者稽核軌跡」相關項目的存取權。

關於記錄中已修改欄位的資訊

Oracle CRM On Demand 會使用下列系統欄位來儲存有關最近一次變更記錄的資訊。

- 已修改外部
- 修改：日期
- 修改者
- 修改：日期外部

在某些案例中，Oracle CRM On Demand 會將資訊寫入此處一或多個欄位，以反映並非由明確使用者動作引起的記錄變更。基於這個原因，建議您不要依賴這些欄位中的資訊來追蹤使用者進行過的記錄變更。請改用稽核追蹤功能來追蹤使用者對記錄中特定欄位所做的變更。如需有關自訂記錄類型稽核追蹤的資訊，請參閱自訂稽核追蹤 (請參閱 [自訂稽核軌跡](#) 頁數 1118)。如需有關檢視欄位設定、角色及存取權資料檔變更的資訊，請參閱檢閱管理組態變更的稽核追蹤 (請參閱 [檢閱管理組態變更的稽核軌跡](#) 頁數 1015)。

下列為記錄「修改者」欄位的系統變更範例。使用者刪除連結至聯絡人記錄的客戶，而該記錄為聯絡人的主要客戶。當刪除的客戶記錄已從資料庫中清除，刪除的客戶與聯絡人之間的連結會從資料庫中移除。連結從資料庫移除後，下一次任何使用者開啟聯絡人記錄時，Oracle CRM On Demand 便會選取其他連結的客戶來作為聯絡人的主要客戶，以及將客戶 ID 寫入主要客戶欄位中。或者，若沒有任何客戶連結至聯絡人，Oracle CRM On Demand 便會更新記錄來反映該狀況。然後，Oracle CRM On Demand 就會以開啟聯絡人記錄的使用者名稱來更新「修改者」欄位。

此外，就群組所擁有的記錄而言，記錄上系統欄位中的資訊在使用者從群組中刪除後，可能會自動更新。如果從群組中刪除之使用者的名稱，出現在該群組所有之共用記錄上的「負責人」欄位中，則該記錄上「負責人」欄位中的名稱在先前負責人從群組中刪除後，會變更為該群組的其他成員名稱。對機會記錄或投資組合記錄之所有權做出此變更時，儲存記錄最近變更之相關資訊的系統欄位即會更新，且該資訊會顯示記錄已由 Oracle Administrator 使用者更新。不過，就支援群組的其他記錄類型而言，系統欄位不會更新。對於所有支援群組的記錄類型，若欄位是因使用者從群組中被刪除而遭到變更，則在稽核追蹤中不會追蹤對共用記錄上「負責人」欄位的變更，即使記錄類型的「負責人」欄位是設定為待稽核。

記錄的「修改者」欄位也可顯示使用者名稱，而該使用者沒有直接更新記錄的必要存取權與權限。例如，當使用者狀態從「有效」變成「無效」，或從「無效」變成「有效」，則「公司資料檔」頁面上「有效使用者」與「無效使用者」欄位的值會更新。由於這些欄位變更所導致的結果，「公司資料檔」頁面的「修改者」欄位會更新，以顯示已更新使用者記錄的使用者姓名，即使進行變更的使用者並不具備更新公司資料檔的必要權限。

指定動態頁面版面配置

動態版面配置可以精簡應用程式作業，允許一般使用者只管理與特定情況相關的資訊子集。例如，您的公司可能會追蹤多種不同類型的客戶，例如老客戶類型客戶、準客戶類型客戶或合作夥伴類型客戶。藉由動態頁面版面配置功能，您可以依據客戶類型來設定不同的版面配置，以顯示一組不同的客戶欄位和相關項目。然後您可以將不同的版面配置和一或多個使用者角色相關聯。當使用者逐層往下檢視特定客戶記錄時，便會根據使用者的角色以及客戶類型向使用者顯示適當的頁面版面配置。

您為記錄類型定義動態頁面版面配置時，是使用預先定義的選擇清單值來驅動頁面版面配置的動態呈現。您指定要為選擇清單各值顯示的頁面版面配置，然後使用者就可以根據在記錄中選取的選擇清單值，看到相同記錄類型之不同記錄的不同頁面版面配置。

備註：使用動態版面配置時，您無法使用與內部選擇清單 ID 相同的選擇清單值，因為這可能會造成無法預測的行為。

您必須依系統要求將動態頁面版面配置與使用者角色相關聯。動態頁面版面配置與使用者角色之間有多對多的關係。

各個選擇清單值只能與一種版面配置建立關聯，但頁面版面配置可與多個選擇清單值建立關聯。選擇清單值與頁面版面配置之間的關聯上限為 200 個。您不得刪除已經與使用者角色相關聯的版面配置。

注意：建議所有與驅動選擇清單關聯的動態版面配置都包含驅動選擇清單。如果您的其中一個指派版面配置沒有具備驅動選擇清單，而某筆記錄已選取並儲存與該版面配置關聯的選擇清單值，這時您在該版面配置上將看不到驅動選擇清單，因此也無法編輯欄位。

下表顯示為各記錄類型預先定義的驅動選擇清單值。

記錄類型	驅動選擇清單
客戶	客戶類型
活動：約會	類型
活動：任務	類型
約會	類型
資產	資產類型
業務計畫	類型
電訪活動	類型
宣傳活動	宣傳活動類型
聯絡人	聯絡人類型
自訂物件 01-03	類型
自訂物件 04 或更高	類型
交易註冊	類型
經銷商	狀態
事件	類型
資金	狀態
資金要求	狀態
家庭	區隔
存貨稽核報表	類型
潛在客戶	潛在客戶來源

記錄類型	驅動選擇清單
醫護教育	類型
訊息計畫回應	類型
訊息傳送計畫	類型
訊息傳送計畫項目	類型
訊息傳送計畫項目關係	類型
目標	類型
機會	機會類型
機會產品收益	類型
合作夥伴	合作夥伴組織狀態
合作夥伴方案	合作夥伴類型
保單	業務範圍
投資組合	客戶類型
收益	類型
收益：客戶收益	類型
收益：聯絡人收益	類型
樣品交易	類型
服務要求	類型
解決方案	狀態
任務	類型
車輛	產品類型
車輛融資資訊	融資類型

您可以在頁面版面配置名稱中使用的字元數有限。如需詳細資訊，請參閱[關於自訂版面配置限制 \(頁數 1085\)](#)。

頁面版面配置與清單

您可以使用頁面版面配置與角色權限來限制欄位，讓使用者可進行搜尋、清單檢視及匯出。當使用者建立或調整記錄清單，或使用進階搜尋來尋找記錄時，指派給使用者角色的權限與頁面版面配置，會決定使用者可搜尋與檢視的欄位。

如果已啟用使用者角色的「搜尋與清單中的所有欄位」權限，則使用者可就記錄類型指派給使用者角色的搜尋版面配置，搜尋其中可用的所有欄位。此外，當建立或調整清單時，使用者可選取任何欄位，來顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。

附註：建議公司管理員不要為多數使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限。在未啟用該權限情況下，公司未使用的欄位便不會顯示於搜尋與清單頁面中。這樣可避免頁面雜亂，並讓使用者更容易檢視其最感興趣的欄位。

若未對使用者角色啟用「搜尋與清單中的所有欄位」權限，則使用者只有在符合以下兩項條件後才能搜尋欄位：

- 欄位是在就記錄類型指派給使用者角色的搜尋版面配置中，可用的搜尋欄位。
- 根據該記錄類型來指派給使用者角色的「詳細資料」頁面版面配置上，會顯示此欄位。若定義角色的動態頁面版面配置，則欄位必須顯示至少一個動態頁面版面配置。

此外，建立或調整清單時，只有當欄位顯示在至少一個「詳細資料」頁面版面配置上 (包含根據記錄類型來指派給使用者角色的動態頁面版面配置)，使用者才能選取欄位，以顯示成搜尋傳回的記錄清單欄位。此限制也會影響使用者可在清單中匯出的項目。如果使用者角色已啟用「清單 - 匯出顯示欄位」權限，但並未啟用「清單 - 匯出所有欄位」權限，則使用者只能匯出清單中所顯示的欄位。使用者無法匯出清單記錄上的所有欄位。

備註：若是使用者在上階記錄之相關記錄清單的「進階」連結中，所開始的進階搜尋，會額外考量可用的搜尋欄位以及搜尋結果中可顯示的欄位。如需詳細資訊，請參閱關於相關記錄的進階搜尋 (頁數 79)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理動態版面配置」權限。

建立或修改動態頁面版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
- 4 在「動態版面配置管理」區段中，按一下「記錄類型動態版面配置」連結。
- 5 在「動態頁面版面配置」清單中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「編輯」或「複製」以修改現有版面配置。
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。「動態版面配置精靈」會引導您完成程序。
- 6 在「步驟 1 版面配置名稱」中：
 - a 輸入「動態版面配置」的名稱。
 - b 選取「預設版面配置」。這個版面配置會在下一個步驟中以預設版面配置呈現。「驅動選擇清單」欄位會顯示選擇清單，其值決定使用者所看到的版面配置。
- 7 在「步驟 2 指派欄位」中，將每個選擇清單值與版面配置名稱相關聯。

備註：各動態頁面版面配置中，驅動選擇清單值與頁面版面配置之間的關聯上限數為 200 個。

當記錄有對應的選擇清單值時，就會顯示您所選取的版面配置。

- 8 按一下「完成」。

相關主題

如需個人化頁面版面配置如何與動態頁面版面配置互動的相關資訊，請參閱：

- 個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 (頁數 1129)
- 個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 (頁數 1132)

個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式

每個使用者角色在每個記錄類型都有指定的頁面版面配置。頁面版面配置決定使用者可在各種記錄類型之建立、檢視及編輯記錄的頁面上看到的欄位、頁面區段以及相關資訊區段。如果使用者角色的「個人化詳細資料頁面 - 相關資訊」權限已啟用，則使用者可根據記錄類型，個人化「詳細資料」頁面上相關資訊區段的版面配置。使用者可以顯示或隱藏相關資訊區段，也可以變更相關資訊區段在「詳細資料」頁面上的顯示順序。

備註：根據使用者角色的設定而定，使用者可能也可個人化記錄頁面上的欄位版面配置。如需詳細資訊，請參閱[個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1132\)](#)。

如有需要，您可以為角色將頁面版面配置的任何個人化版本重設為預設設定。如需詳細資訊，請參閱[重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)。

個人化相關資訊版面配置與靜態頁面版面配置的互動方式

使用靜態頁面版面配置時，使用者看到的版面配置會與指定記錄類型之所有記錄的版面配置相同。當使用者為靜態「詳細資料」頁面版面配置建立相關資訊區段的個人化版面配置時，行為如下：

- 在使用者變更記錄類型之「詳細資料」頁面相關資訊區段的版面配置後，每當使用者開啟該類型記錄的「詳細資料」頁面，便會使用該使用者的個人化版面配置。
- 使用者對於相關資訊區段的個人化版面配置會繼續用於該記錄類型的所有記錄，直到發生下列其中一項動作為止：
 - 使用者再次編輯相關資訊區段的個人化版面配置。
 - 使用者將版面配置重設為使用者角色的預設頁面版面配置。

備註：將欄位版面配置還原至預設版面配置後，不會影響相關資訊區段的任何個人化版面配置。同樣地，將相關資訊區段的個人化版面配置還原至預設的版面配置後，不會影響該記錄類型的任何個人化欄位版面配置。

- 公司管理員將該使用者角色的頁面版面配置重設為預設頁面版面配置。

備註：如果管理員將某記錄類型的頁面版面配置重設為角色的預設版面配置，則所有個人化欄位版面配置與該記錄類型相關資訊區段的所有個人化版面配置都會還原至具備該角色身分之使用者的預設值。不過，如果管理員將某記錄類型的新頁面版面配置指派給角色，則所有具備該角色的使用者會看見該記錄類型的新欄位版面配置，不過除非這些使用者將相關資訊版面配置還原至預設的版面配置，否則他們仍將繼續看見該記錄類型相關資訊區段的個人化版面配置。

- 如果公司管理員在某個使用者角色的預設頁面版面配置中，對可用且已顯示之相關資訊區段的清單進行變更，則會執行下列行為：
 - 如果公司管理員移動已顯示區段之清單 (或是預設頁面版面配置中可用區段的清單) 先前無法使用的相關資訊區段，則該區段不會自動顯示於使用者的對應個人化版面配置中。如果使用者想要顯示新近可用的區段，則使用者必須編輯個人化版面配置，以將區段新增至已顯示區段的清單中。
 - 如果公司管理員將相關資訊區段從已顯示區段清單移至預設頁面版面配置可用區段的清單，且該區段已顯示在使用者的個人化版面配置中，則該區段可繼續向使用者顯示，直到使用者從個人化版面配置的已顯示區段清單中移除該區段，或將版面配置重設為預設版面配置為止。
 - 如果公司管理員將相關資訊區段移至預設頁面版面配置不可使用區段的清單中，且該區段已顯示在使用者的個人化版面配置中，則該區段可繼續顯示在該使用者的記錄「詳細資料」頁面中。然而，使用者下次編輯「詳細資料」頁面的個人化版面配置時，該區段將不再顯示於版面配置的已顯示區段清單中，且在使用者於「個人化版面配置」頁面中按一下「儲存」後，無法使用的區段便會從版面配置中移除，且不再顯示於記錄的「詳細資料」頁面。

個人化相關資訊版面配置與動態頁面版面配置的互動方式

在某些記錄類型中，公司管理員可以建立動態頁面版面配置。在動態頁面版面配置中，記錄欄位中的選擇清單值是用於決定該記錄頁面版面配置的動態呈現。例如，您的公司可能希望使用者在客戶類型為「客戶」的「詳細資料」頁面看到某個版面配置，而在客戶類型為「競爭者」的「詳細資料」頁面看到另一種頁面版面配置。在這種情況下，您的公司管理員可以為「客戶詳細資料」頁面設定一個動態頁面版面配置，並視需要將其指定給使用者角色。

使用動態版面配置時，公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊，會決定使用者只能為記錄類型建立一個相關資訊區段的個人化版面配置，還是能為記錄類型建立多個個人化版面配置。「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊會有下列行為：

- 如果取消勾選公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊，則使用者只能為記錄類型建立一個相關資訊區段的個人化版面配置。使用者在相關資訊區段的個人化版面配置會用於該記錄類型的所有記錄「詳細資料」頁面中，不論決定頁面版面配置動態呈現的選擇清單欄位值為何。

例如，假設如上所述，有動態版面配置用於「客戶」記錄型態。若使用者在具有「競爭者」客戶類型的客戶「詳細資料」頁面中作業時，變更相關資訊區段的版面配置，則不論客戶類型為何，相關資訊區段的個人化版面配置會用於所有客戶記錄的「詳細資料」頁面。

將版面配置個人化後，使用者對個人化版面配置所進行的任何變更，都會反映在該類型所有記錄的「詳細資料」頁面中。如果使用者為記錄類型將相關資訊區段的版面配置重設為使用者角色的預設版面配置，則該記錄類型的動態頁面版面配置會用於「詳細資料」記錄頁面。

例如，假設如上所述，有動態版面配置用於「客戶」記錄型態。在使用者為「客戶」記錄類型將相關詳細資訊區段的版面配置重設為使用者角色的預設版面配置後，系統會使用適用於客戶類型、競爭者或顧客的動態頁面版面配置。

- 如果勾選公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊，則使用者可為決定頁面版面配置動態呈現之選擇清單欄位中的每個值，選擇建立相關資訊區段的個人化版面配置。每當使用者開啟據以選取選擇清單值之類型的記錄時，就會使用該使用者的選擇清單值個人化版面配置。

使用者為選擇清單值建立相關資訊區段的個人版面配置後，可再次變更個人化版面配置，或可為選擇清單中的其他值建立個人化版面配置。使用者也可選擇為所有選擇清單值將相關資訊區段的版面配置重設為預設頁面版面配置。

不論公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊設定為何，相關資訊區段的使用者個人化版面配置與使用者角色頁面版面配置之間的互動如下：

- 如果公司管理員在某個使用者角色的預設頁面版面配置中，對可用且已顯示之相關資訊區段的清單進行變更，則會執行下列行為：
 - 如果公司管理員移動已顯示區段之清單 (或是預設頁面版面配置中可用區段的清單) 先前無法使用的相關資訊區段，則該區段不會自動顯示於使用者的對應個人化版面配置中。如果使用者想要顯示新近可用的區段，則使用者必須編輯個人化版面配置，以將區段新增至已顯示區段的清單中。
 - 如果公司管理員將相關資訊區段從已顯示區段清單移至預設頁面版面配置可用區段的清單，且該區段已顯示在使用者的個人化版面配置中，則該區段可繼續向使用者顯示，直到使用者從個人化版面配置的已顯示區段清單中移除該區段，或將版面配置重設為預設版面配置為止。
 - 如果公司管理員將相關資訊區段移至預設頁面版面配置不可使用區段的清單中，且該區段已顯示在使用者的個人化版面配置中，則該區段可繼續顯示在該使用者的記錄「詳細資料」頁面中。然而，使用者下次編輯「詳細資料」頁面的個人化版面配置時，該區段將不再顯示於版面配置的已顯示區段清單中，且在使用者於「個人版面配置」頁面中按一下「儲存」後，無法使用的區段便會從版面配置中移除，且不再顯示於記錄的「詳細資料」頁面。

關於變更「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」選項

公司管理員可變更公司資料檔的「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊設定。如果您變更核取方塊的設定，則使用者看到的相關資訊區段版面配置可能會受影響。使用者在該設定變更後會看到的行為取決於下列幾點：

- 先前是否已勾選該核取方塊，進而允許使用者為記錄類型的個別選擇清單值建立相關資訊區段的個人化版面配置。
- 使用者先前為使用動態版面配置的頁面所建立的是相關資訊區段的單一個人化版面配置，還是多個個人化版面配置。

下表顯示若目前取消勾選「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊而您加以選取時，使用者會看到的行為。

使用者先前已為記錄類型建立單一個人化版面配置？	使用者先前已為記錄類型的個別選擇清單值建立個人化版面配置？	勾選核取方塊之後的行為
是	否	使用者會看到指派給該記錄類型之角色的預設動態頁面版面配置集合。
是	是	使用者會看到先前為個別選擇清單值所建立的個人化版面配置。
否	否	使用者會看到指派給該記錄類型之角色的預設動態頁面版面配置集合。
否	是	使用者會看到先前為個別選擇清單值所建立的個人化版面配置。

下表顯示若目前勾選「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊而您加以取消選取時，使用者會看到的行為。

使用者先前已為記錄類型建立單一個人化版面配置？	使用者先前已為記錄類型的個別選擇清單值建立個人化版面配置？	取消勾選核取方塊之後的行為
是	否	使用者會看到先前建立的單一個人化版面配置。
是	是	使用者會看到先前建立的單一個人化版面配置。
否	否	使用者會看到指派給該記錄類型之角色的預設動態頁面版面配置集合。
否	是	使用者會看到指派給該記錄類型之角色的預設動態頁面版面配置集合。

備註：如果您的使用者過去所建立的個人化版面配置可能與目前的預設版面配置不同時，則在您變更「啟動個別動態頁面版面配置的個人化」核取方塊的設定後，可能會想要將角色的頁面版面配置重設為預設版面配置。不過，重設角色的頁面版面配置會將任何個人化欄位版面配置重設為預設版面配置，也會重設相關資訊區段的版面配置。或者，您也可以建議使用者將其相關資訊區段的版面配置重設為預設值。

相關主題

如需有關頁面版面配置的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)
- [指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)
- [重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)
- [個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1132\)](#)

個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式

使用者的角色設定如下時，使用者可根據記錄類型個人化「詳細資料」頁面的欄位版面配置：

- 角色的「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限已啟用。
- 自訂的頁面版面配置已指派給記錄類型的角色。

備註：如果已將標準版面配置指派給某個記錄類型的角色，則使用者無法個人化該記錄角色的欄位版面配置。此外，您無法設定使用者角色，因此使用者可個人化部份 (但非全部) 已指派給其角色的自訂頁面版面配置。如果使用者角色包括「個人化詳細資料頁面 - 欄位」權限，則具有該角色的使用者可個人化已指派給該角色的所有自訂頁面版面配置。

在設定自訂頁面版面配置時，您可以指定某些欄位必須一律顯示在版面配置上。除了必要欄位以及您指定必須一律顯示在版面配置上的欄位外，使用者在其個人化版面配置上可顯示或隱藏欄位。使用者也可變更欄位在「詳細資料」頁面上的顯示順序。使用者無法將預設版面配置上未顯示的任何欄位新增至其個人化版面配置。使用者可以同時個人化靜態與動態版面配置的欄位版面配置。

備註：根據使用者角色的設定而定，使用者可能也可以個人化記錄「詳細資料」頁面上相關資訊區段的版面配置。如需詳細資訊，請參閱[個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1129\)](#)。

使用者建立個人化欄位版面配置後，每次使用者開啟或編輯該記錄類型的記錄時都會使用此版面配置，除非出現以下動作：

- 使用者再次變更欄位版面配置。
- 使用者還原頁面的預設欄位版面配置。

備註：將欄位版面配置還原至預設版面配置後，不會影響相關資訊區段的任何個人化版面配置。同樣地，將相關資訊區段的個人化版面配置還原至預設的版面配置後，不會影響該記錄類型的任何個人化欄位版面配置。

- 管理員將該使用者角色的頁面版面配置重設為預設版面配置，或指派不同版面配置給該記錄類型的角色。

備註：如果管理員將某記錄類型的頁面版面配置重設為角色的預設版面配置，則所有個人化欄位版面配置與該記錄類型相關資訊區段的所有個人化版面配置都會還原至具備該角色身分之使用者的預設值。不過，如果管理員將某記錄類型的新頁面版面配置指派給角色，則所有具備該角色的使用者會看見該記錄類型的新欄位版面配置，不過除非這些使用者將相關資訊版面配置還原至預設的版面配置，否則他們仍將繼續看見該記錄類型相關資訊區段的個人化版面配置。

關於新記錄頁面中的欄位版面配置

使用者的個人化版面配置也用於使用者為該記錄類型輸入新記錄資訊的所在頁面，除非已將新記錄頁面的自訂版面配置指派給該記錄類型的使用者角色。如果已將新記錄頁面的自訂版面配置指派給使用者角色以用於所有案例，則使用者的個人化版面配置永遠不會用於新記錄頁面。不過，如果使用者的角色指定只有在使用者從「動作列」或全域標頭建立記錄時，才使用新記錄頁面的自訂版面配置，則當使用者從 Oracle CRM On Demand 中的任何其他區域建立記錄時，即會採用使用者的個人化欄位版面配置。

如某頁面版面配置在使用者個人化欄位版面配置後變更，會發生什麼事？

在具有特定角色的使用者為某個記錄類型個人化其欄位版面配置後，管理員可對角色的預設版面配置進行變更。根據管理員所做的變更而定，版面配置的變更與個人化版面配置的互動如下：

- 如果管理員將不同的「詳細資料」頁面版面配置指派給該記錄類型的角色，則具有該角色的所有使用者下次登入 Oracle CRM On Demand 時，就會看到該記錄類型的新欄位版面配置。不過，如果管理員稍後再次將原始頁面版面配置重新指派給該角色，則使用者會再次看到他們對該版面配置的個人化版本。
- 如果管理員對「詳細資料」頁面 (已指派給角色) 之欄位版面配置上的欄位，進行了顯示狀態、版面配置或特性的變更，則該變更不會自動套用到個人化版面配置。例如：
 - 如果管理員從「詳細資料」頁面版面配置中移除欄位，則該欄位並不會自個人化版面配置中移除。此外，如果使用者開啟該頁面版面配置的「個人版面配置 - 欄位」頁面，則管理員已移除的欄位繼續可供使用，無論是在版面配置中的其中一個區段或「可用欄位」清單中 (依使用者指定)。

- 如果管理員將欄位新增至「詳細資料」頁面版面配置，則新欄位並不會顯示在個人化版面配置上。此外，如果使用者開啟該頁面版面配置的「個人版面配置 - 欄位」頁面，則管理員已新增的欄位並不會顯示在版面配置中的任一區段或「可用欄位」清單中。
- 如果管理員變更某個欄位的特性，則該變更不會自動反映在個人化版面配置中。例如，如果管理員將先前在頁面版面配置中的非必要欄位設為必要，則對於已個人化版面配置的使用者，該欄位並不會變成必要欄位。同樣地，如果管理員勾選欄位的「一律顯示在版面配置上」核取方塊，則不會強制使用者在其個人化版面配置上顯示該欄位，即使使用者在管理員進行變更後對個人化版面配置進行進一步的更新。

如果管理員要將欄位版面配置的變更套用到具有該角色的所有使用者，則管理員必須為該角色將頁面版面配置重設為預設版面配置。或者，使用者可以將其頁面版面配置重設為預設值，然後選擇性再次個人化版面配置。

相關主題

如需有關頁面版面配置的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)
- [指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)
- [重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)
- [個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1129\)](#)

關於 URL 標準化

在 Oracle CRM On Demand 中，已為所有記錄類型標準化各種 URL，因此在 Web 連結、Web 頁標及 Web Applet 中使用下列 URL 時，亦適用於 Oracle CRM On Demand 的未來版次：

- 開啟記錄類型首頁
- 使用記錄 ID 開啟記錄詳細資料頁面
- 使用記錄 ID 開啟記錄編輯頁面
- 使用預先填入的驅動選擇清單欄位值來建立或編輯記錄，以決定頁面版面配置
- 使用層疊選擇清單欄位的上階選擇清單與相關選擇清單的預先填入值來建立或編輯記錄
- 更新機會記錄以更新「銷售階段」欄位來啟動銷售程序

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 \(頁數 1133\)](#)
- [關於自訂 Web 小程式 \(請參閱 \[關於自訂 Web Applet\]\(#\) 頁數 1093\)](#)
- [建立記錄類型的 Web Applet \(頁數 1095\)](#)
- [建立全域 Web 小程式 \(頁數 1141\)](#)
- [設定 Web 連結 \(頁數 1062\)](#)
- [使用 RSS 摘要小程式 \(頁數 41\)](#)

在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板

您可以在 Oracle CRM On Demand 內部的頁標中顯示 Web 內容。此 Web 內容可以是外部網頁或 Web 所提供的公司資料。例如，您可能會在其他 Web 應用程式中追蹤存貨資訊，以便當服務代表在 Oracle CRM On Demand 中工作時，提供這項資訊給他們使用。若要處理這項需求，您可以建立自訂 Web 頁標，以便在 Oracle CRM On Demand 的主要內容區域中顯示外部 Web 應用程式。您還可在自訂 Web 頁標中從「分析」目錄嵌入報表與儀表板。

附註：如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 [Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 \(頁數 1065\)](#)。

您也可以建立自訂 Web Applet 來包含 Web 內容、報表及儀表板。如需有關自訂 Web Applet 的詳細資訊以及其與自訂 Web 頁標的比較，請參閱[關於自訂 Web Applet \(頁數 1093\)](#)。

備註：如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼適用之考量的資訊，請參閱在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂代碼的客戶重要考量 (請參閱 在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 頁數 1142)。

若要顯示自訂 Web 頁標，您必須使用「角色管理精靈」，將頁標加入至所需的使用者角色。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

在 Oracle CRM On Demand 頁面上顯示外部資訊之前，您必須確定：

- 外部應用程式具有 Web 介面
- 外部應用程式或網頁不需要瀏覽器視窗的完整控制權

若要在 Web 頁標中嵌入報表或儀表板，報表或儀表板必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。

備註：如果打算使用諸如「單一登入」等功能或要將網站與 Oracle CRM On Demand 整合，您就必須確定公司已啟用 Web 服務。

在頁標中顯示外部網頁、報表或儀表板

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂 Web 頁標」連結。
- 4 在「自訂頁標清單」頁面上，按一下「新建」。
- 5 在「自訂 Web 頁標」頁面上，使用下表填入必要資訊，並儲存記錄。
- 6 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請為 Web 頁標選取「註記翻譯需求」核取方塊 (在「自訂 Web 頁標清單」頁面上)。

欄位	註解
名稱	自訂 Web 頁標的名稱。
類型	選取要建立的 Web 頁標類型：URL、HTML、報表或儀表板。

欄位	註解
使用者與系統欄位	在您於 Oracle CRM On Demand 中建立 Web Applet 前，請仔細考量您會如何使用參數欄位的變數，如 <code>%%%User Id%%%</code> (若欄位包含可被逸出作為字元實體參考的字元)。 當您在 HTML 中插入參數欄位變數，欄位名稱中的字元 (如 <code>&</code>) 會被逸出作為對應的字元實體參考 (在此案例中為 <code>&#38;</code>)，且瀏覽器會展開實體參考以便顯示參考的字元。例如，您可能想要使用公司名稱 A&B Manufacturing 來建立首頁 HTML Web Applet。從「使用者與系統欄位」下拉清單中，您可以選擇「公司名稱」來插入變數 <code>%%%Company name%%%</code>，而在執行時，此變數具有 A&#38;B Manufacturing 的值，其在瀏覽器中會顯示為 A&B Manufacturing。不過，字元實體參考不會在 JavaScript 程式碼中展開，因此在此情況下，請將變數置於可參考的內容中，將其從文件 DOM 中擷取，然後視需要對其進行編碼。這些差異會在下列 Web Applet HTML 程式碼的範例中說明： <pre></pre> <pre><script type=" text/javascript" ></pre> <pre>var var1 = " %%%Company name%%%" ;</pre> <pre>var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value");</pre> <pre></script></pre> var1 的值是 A&#38;B Manufacturing 而 var2 的值是 A&B Manufacturing。var1 與 var2 的值不同，因為瀏覽器會展開 HTML 標記與資料中的實體參考，但不會處理 <code><script></code> 元素內的部份。 從「使用者與系統欄位」下拉式清單中選取選項，以將參數欄位新增至目前游標所在的 URL 或 HTML 欄位。例如，如果您從下拉式清單中選擇「使用者 ID」，就會視游標指向的位置而定將 <code>%%%User id%%%</code> 插入 URL 或 HTML 欄位。在執行階段，會以登入之使用者的使用者 ID 取代參數。 此外，如果您從清單中選擇「主機名稱」，則會在游標位置插入 <code>%% %Hostname%%%</code>。在執行階段，會以執行 Oracle CRM On Demand 之伺服器的主機名稱取代此參數。這在包含 Oracle CRM On Demand URL 組態中很實用，因為從一個環境移轉至另一個環境時，不需要再手動修改 Oracle CRM On Demand 主機名稱。 如需詳細資訊，請參閱使用者與系統欄位 (頁數 1069)。

欄位	註解
URL	備註：唯有在您從「類型」功能表中選取 URL 時才能使用此設定。 輸入當使用者按一下超連結時叫用的 URL，例如 www.oracle.com。您不必輸入 URL 中的 <code>http://</code>。請確定 URL 是有效的通用資源識別碼 (URI)。如果其為無效，使用者存取自訂 Web 頁標時，即會顯示錯誤訊息而非內嵌內容。 備註：如需有關 Oracle CRM On Demand 中 URL 標準化的詳細資訊，請參閱關於 URL 標準化 (頁數 1133)。 您也可以藉由將游標放置於 URL 欄位，然後選取「使用者與系統欄位」下拉式清單，來納入上下文關聯參數。此動作會將欄位參數放置於 URL (由 <code>%%fieldname%%</code> 指定)，而系統會根據使用者按一下此值時的目前記錄，以欄位值取代這個參數。如果您不想指定任何 URL，則當使用者按一下頁標時，會將使用者導向無效的 URL。 每個瀏覽器都具有 URL 長度上限。如果您指定了超過此長度的 URL，當使用者按一下 Web 頁標時，可能會在瀏覽器上看見不確定的行為。 備註：雖可使用 URL 將報表或儀表板嵌入 URL 類型的自訂 Web 頁標，但系統並不完全支援此功能，且升級後 URL 可能無法運作。
HTML 表頭新增	備註：唯有在您從「類型」功能表中選取 HTML 時才可使用此設定。 在您新增 Web 頁標之頁面 HTML 程式碼內 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何新增至 Web 頁標 HTML 欄位的程式碼，都會新增至 <code><iframe></code> 元素。您可在此欄位中包含對嵌入 HTML <code><head></code> 區段之 JavaScript 檔案的參考。 不支援參考 Oracle CRM On Demand 頁面上的 JavaScript 檔案。您在這個欄位中輸入的任何內容均會新增至 <code><head></code> 標籤。
Web 頁標 HTML	備註：唯有在您從「類型」功能表中選取 HTML 時才可使用此設定。 在您新增 Web 頁標之頁面 HTML 程式碼內 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 屬性中，會使用您輸入的 HTML。任何新增至 Web 頁標 HTML 欄位的程式碼，都會新增至 <code><iframe></code> 元素。任何您在此欄位中輸入的內容都會新增至 <code><body></code> 標籤。
路徑	備註：此欄位僅在您從「類型」功能表選取「報表」或「儀表板」時才可使用。 按一下「查尋」圖示 (放大鏡)，接著導覽至「共用資料夾」中您所需的報表或儀表板，然後按一下「確定」。 「路徑」欄位會在您選取報表或儀表板後自動填入。
顯示報表提示	附註：只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果您選取此核取方塊，則任何針對分析設定的提示都會顯示在自訂 Web Applet 中，而使用者便可篩選分析。

欄位	註解
參數	備註：此欄位僅在您從「類型」功能表選取「報表」或「儀表板」時才可使用。 (選擇性) 若要指定會在執行時間套用至報表或儀表板的篩選，則在「參數」欄位中指定篩選。 如需關於指定篩選器的詳細資訊，請參閱關於指定內嵌報表與儀表板的篩選器 (請參閱 關於指定嵌入報表與儀表板的篩選 頁數 1065)。
描述	輸入 Web 頁標的描述。
重新整理連結	附註：只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web 頁標中就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。
列印連結	附註：只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web 頁標中就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。
匯出連結	附註：只有當您從「類型」功能表中選取「報表」時，才可使用此核取方塊。 如果選取此核取方塊，自訂 Web 頁標中就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。
高度	輸入 Web 頁標的畫素值。
寬度	輸入 Web 頁標的畫素值。
經典圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在經典主題中用於 Web 頁標的圖示。
現代圖示	按一下「查尋」圖示 (放大鏡) 來選取要在現代主題中用於 Web 頁標的圖示。

備註：如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記轉譯需求」核取方塊。在其他語言中 (或當您從本頁面「轉譯語言」清單中選擇其他語言時)，會以括號的藍色文字顯示已更新名稱，直到您手動輸入翻譯的版本為止。以藍色文字表示的更新名稱可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。

當您將自訂網頁加入至 Oracle CRM On Demand 之後，就必須將它提供給使用者角色，如此一來，使用者才能看見它。如需有關新增角色的資訊，請參閱 [新增角色](#) (頁數 1194)。

關於選擇清單值群組

您的公司可將選擇清單欄位中可用的值限制為欄位定義的值子集，以便您為 Oracle CRM On Demand 中所有使用者的可用記錄類型製作指定選擇清單欄位，同時限制於欄位的選擇清單中顯示的值。若要限制選擇清單欄位中的值，您可以設定選擇清單值群組，然後將選擇清單欄位中的值對應至選擇清單值群組。如此一來，使用者可從選擇清單選取的值集便能由選擇清單值群組控制。

您可以將「選擇清單值群組」欄位新增至某些記錄類型的頁面版面配置。此欄位允許使用者選取您已建立的任何選擇清單值群組。然後，由記錄上所選擇清單值群組控制的任何選擇清單欄位中，只有對應至選擇清單值群組的值會在選擇清單中顯示。由選擇清單值群組控制的選擇清單欄位用於層疊選擇清單時，也會以相同方式控制。如需可使用選擇清單值群組的記錄類型清單，請參閱 [支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型](#) (頁數 1140)。

例如，假設您的公司有三個客服中心使用 Oracle CRM On Demand。根據客服中心的位置與客服中心提供的產品，Oracle CRM On Demand 中數個選擇清單欄位的某些值對各客服中心的使用者來說並非有效的選項。在此情況下，您可以設定三個選擇清單值群組；亦即，每個客服中心使用一個選擇清單值群組。您接著可將每個相關選擇清單欄位的值子集對應至每個選擇清單值群組。您新增「選擇清單值群組」欄位至記錄類型的頁面版面配置後，使用者可在記錄上的「選擇清單值群組」欄位中，為客服中心選取適當的選擇清單值群組。接著，記錄上的選擇清單欄位選擇會限制為您對應至客服中心所選擇清單值群組的值。以此方式控制選擇清單欄位中的可用值，能協助您降低在記錄上記錄無效資料的風險。

關於選擇清單值群組與事業群

如果您的公司使用「事業群」記錄類型，您也可以將事業群與選擇清單值群組建立關聯。如需有關事業群與如何加以設定的資訊，請參閱[事業群設定 \(頁數 1006\)](#)。每個事業群只能與一個選擇清單值群組相關聯。若使用者與一或多個事業群相關，則當使用者建立支援事業群記錄類型的記錄，使用者的主要事業群便會自動指派至該記錄。若「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位皆存在詳細資料頁面版面配置上，且若選擇清單值群組與使用者的主要事業群相關，則記錄上的「選擇清單值群組」欄位便會填入該選擇清單值群組的名稱。則在任何由選擇清單值群組控制的選擇清單欄位中，只有連結至選擇清單值群組的值才會出現在選擇清單中。如需有關建立與更新記錄時，「事業群」與「選擇清單值群組」欄位行為的詳細資訊，請參閱[關於記錄的事業群與選擇清單值群組 \(頁數 1010\)](#)與[關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群 \(頁數 52\)](#)。

如需有關設定選擇清單值群組的資訊，請參閱下列主題：

- [設定選擇清單值群組時的考慮事項 \(頁數 1138\)](#)
- [設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)
- [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)
- [將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [事業群設定 \(頁數 1006\)](#)
- [關於記錄的事業群與選擇清單值群組 \(頁數 1010\)](#)

設定選擇清單值群組時的考慮事項

設定選擇清單值群組時，請考慮下列事項：

- **選擇清單欄位。**一個選擇清單值群組可以對一或多個記錄類型控制一或多個選擇清單欄位。在支援選擇清單值群組的記錄類型上，您可以將任何可編輯的選擇清單欄位對應至多個選擇清單值群組。
- **層疊選擇清單。**在層疊選擇清單中，您可使用選擇清單欄位，該欄位包含對應至選擇清單值群組的值。不過，不論您是否在定義層疊選擇清單時選取「選擇清單值群組」清單中的選擇清單值群組，在層疊選擇清單定義中，您只能在上階選擇清單欄位值與相關選擇清單欄位值中，指定一個關係集。如需有關層疊選擇清單如何與選擇清單值群組搭配使用的詳細資訊，請參閱[關於層疊選擇清單與選擇清單值群組 \(頁數 1109\)](#)。
- **頁面版面配置。**您必須根據您要選擇清單欄位由選擇清單值群組控制的記錄類型，新增「選擇清單值群組」欄位至該記錄類型的頁面版面配置。
- **事業群。**您可以將一個選擇清單值群組與一或多個事業群建立關聯，但每個事業群只能與一個選擇清單值群組建立關聯。在「選擇清單值群組詳細資料」頁面的唯讀「事業群」區段中，您可以查看與選擇清單值群組相關聯的事業群清單。
- **搜尋。**您無法使用「動作」列或進階搜尋來搜尋選擇清單值群組記錄。
- **選擇清單值群組欄位。**對於支援選擇清單值群組的記錄類型，您可以執行下列作業：
 - 如果您不希望使用者變更或清除「選擇清單值群組」欄位中的值，請將該欄位指定成唯讀。
 - 在運算式產生器中使用「選擇清單值群組」欄位。
 - 在工作流程規則中使用「選擇清單值群組」欄位。
 - 將「選擇清單值群組」欄位納入搜尋版面配置。

附註：您無法透過「欄位設定」頁面指定「選擇清單值群組」欄位的預設值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)
- [建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)
- [將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)

設定選擇清單值群組的程序

開始之前。 檢閱[設定選擇清單值群組時的考慮事項 \(頁數 1138\)](#)中的資訊。

若要設定您公司的選擇清單值群組，請執行下列任務：

- 1 決定下列項目：
 - 您要設定的選擇清單值群組。
 - 要由您選擇清單值群組控制的選擇清單欄位。
 - 對於要由您選擇清單值群組控制的每個選擇清單欄位，您希望對應至各選擇清單值群組的值。
- 2 建立您的選擇清單值群組。
如需詳細資訊，請參閱[建立選擇清單值群組 \(頁數 1139\)](#)。
- 3 將選擇清單欄位中的值對應至您的選擇清單值群組。
如需詳細資訊，請參閱[將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)。
- 4 根據選擇清單欄位將由選擇清單值群組控制的記錄類型，新增「選擇清單值群組」欄位至該記錄類型的每個頁面版面配置。
如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。

附註：對於控制記錄上選擇清單欄位可用值的選擇清單值群組來說，「選擇清單值群組」欄位必須顯示於記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置上。

建立選擇清單值群組

若要建立選擇清單值群組，請完成下列程序中的步驟。此任務是[設定選擇清單值群組的程序 \(頁數 1139\)](#)中的步驟。

開始之前。若要執行本主題所描述的程序，您的使用者角色必須具備「自訂應用程式」權限。

建立選擇清單值群組

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「管理選擇清單值群組」。
- 4 在「選擇清單值群組清單」頁面中，按一下「新建」。
- 5 輸入選擇清單值群組的名稱與描述，然後儲存變更。

附註：您建立選擇清單值群組後，可將選擇清單欄位值對應至選擇清單值群組。如需詳細資訊，請參閱[將選擇清單值對應至選擇清單值群組 \(頁數 1082\)](#)。您接著可在「選擇清單值群組詳細資料」頁面的「物件清單」區段中，查看對應至選擇清單值群組的選擇清單欄位清單。對應至選擇清單值群組的每個選擇清單欄位，會顯示選擇清單欄位出現所在之記錄類型的名稱，以及選擇清單欄位的名稱。

如果您的公司使用「事業群」記錄類型，則「選擇清單值群組詳細資料」頁面的「事業群」區段，會顯示與選擇清單值群組相關聯的事業群名稱。如需有關將選擇清單值群組與事業群建立關聯的資訊，請參閱[將選擇清單值群組與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)。

支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型

「事業群」欄位與「選擇清單值群組」欄位可新增至下列記錄類型的頁面版面配置，以讓事業群以及選擇清單值群組可與任何記錄類型的記錄建立關聯：

- 客戶
- 活動
- 封鎖的產品
- 經紀人資料檔
- 業務計畫
- 宣傳活動
- 請款
- 聯絡人
- 自訂物件
- 損害
- 交易註冊
- 交易註冊產品收益
- 事件
- 財務帳戶
- 財務帳戶持有人
- 財務帳戶持有
- 財務計畫
- 財務產品
- 財務交易
- 資金
- 醫療照顧專員聯絡人分配
- 家庭
- 保險產物
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 訊息回應
- 訊息傳送計畫
- 訊息傳送計畫項目
- 訊息傳送計畫項目關係
- 目標
- 機會
- 訂單
- 合作夥伴
- 計畫客戶
- 計畫聯絡人
- 計畫機會
- 保單
- 投保人
- 投資組合
- 產品
- 產品適應症
- 樣品免責聲明

- 樣品存貨
- 樣品批號
- 樣品要求
- 樣品要求項目
- 樣品交易
- 服務要求
- 解決方案
- 車輛

建立全域 Web 小程式

全域 Web Applet 是可以顯示在「我的首頁」或「動作」列上的自訂 Web Applet。您可以在自訂全域 Web Applet 中嵌入外部 Web 內容。還可在自訂全域 Web Applet 中嵌入報表與儀表板。

當您建立全域 Web Applet 時，必須將其加入至「我的首頁」或「動作」列的版面配置。

開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「自訂應用程式及管理自訂的 Web 小程式」權限。若已在公司資料檔上選取「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊，則只有在「翻譯語言」欄位中選取的語言為公司的預設語言時，您才能建立 Applet。

建立新的全域 Web 小程式

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，選取「全域 Web 小程式」。
- 4 在「我的小程序清單」中按一下「新建」。
- 5 在「我的 Web 小程式」頁面上，填好下列欄位：

欄位	註解
名稱	輸入名稱。
註記翻譯需求	只有在公司資料檔上已勾選「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊時，才能使用此核取方塊。您首次建立 Applet 時，「註記翻譯需求」核取方塊已勾選且為唯讀狀態。「註記翻譯需求」核取方塊只有在您更新現有的 Applet 時才會生效。此外，如果您編輯 Applet 之前先在 Applet 清單的「翻譯語言」欄位中選取了公司預設語言之外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊為唯讀狀態。 若您在公司預設語言中變更現有自訂 Web Applet 名稱，請使用「註記翻譯需求」核取方塊，如下所示： ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本由更新的名稱取代，請勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本維持不變，則請勿勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 如需有關翻譯自訂 Web Applet 名稱的詳細資訊，請參閱翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106)。

欄位	註解
地點	依外部內容、報表或儀表板是要顯示在首頁或「動作」列上，選取「首頁」或「動作」列。
資料欄	備註： 只有在「位置」值為「首頁」時才可使用這個欄位。 從「欄」功能表選取單欄或雙欄，指定 Applet 的寬度。
一律執行	此核取方塊會決定如果將 Applet 降到最少時，是否要執行全域 Web Applet。此核取方塊僅適用於您選取動作列作為位置的全域 Web Applet。 備註： 無論是否勾選「一律執行」核取方塊，您新增至通用標頭的全域 Web Applet 皆會一律執行。全域標頭僅會隨現代主題一併顯示。

接下來，依照您所需的 Applet 類型來填寫欄位，如下列主題中所述：

- [建立儀表板 Web Applet \(頁數 1103\)](#)
- [建立 HTML Web Applet \(頁數 1099\)](#)
- [建立報表 Web Applet \(頁數 1102\)](#)
- [建立 RSS 摘要 Web Applet \(頁數 1096\)](#)
- [建立 URL Web Applet \(頁數 1100\)](#)

相關主題

- [設定 RSS 摘要 Web Applet 的範例 \(頁數 1104\)](#)
- [翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 \(頁數 1106\)](#)

在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項

下列重要考慮事項適用於在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼：

- 在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼 (如 JavaScript 程式碼) 的客戶需自己承擔這樣做的風險。Oracle 不會為在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼所造成的任何問題提供支援或疑難排解，包含透過自訂程式碼對 Oracle CRM On Demand 所做的任何修改。
- 強烈鼓勵在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼 (如 JavaScript 程式碼) 的客戶，在對新版的 Oracle CRM On Demand 進行任何升級後測試其程式碼。客戶有責任在升級為新版後，更新其自訂程式碼。此外，新版的 Oracle CRM On Demand 可能會包含更新的基礎架構元件，客戶有責任視需要修改任何自訂程式碼，以適應基礎結構元件中的任何變更。
- 客戶可透過自訂程式碼來叫用 Oracle CRM On Demand Web 服務 API 方法。不過，Oracle 只提供使用 Oracle CRM On Demand Web 服務 API、Oracle CRM On Demand Web 服務階段作業管理，以及使用 Oracle CRM On Demand Web 服務最佳做法的指引方針。如需有關 Oracle CRM On Demand Web 服務的詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。
- 客戶可透過自訂 HTML 標頭新增程式碼來叫用 Oracle CRM On Demand 公用 JavaScript API 方法。如需詳細資訊，請參閱[管理自訂 HTML 標頭新增 \(頁數 1145\)](#)與 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於停用使用者的自訂程式碼 \(頁數 1094\)](#)

上傳客戶端附屬延伸

客戶端附屬延伸是您可上傳並在 Oracle CRM On Demand 上代管，而非在其他伺服器上代管的檔案。當您上傳客戶端附屬延伸時，Oracle CRM On Demand 會產生可讓您用來參考延伸的唯一 URL。透過使用第二個客戶端附屬延伸的唯一 URL，一個客戶端附屬延伸可呼叫第二個客戶端附屬延伸。在自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web Applet 及自訂 HTML 標頭新增中，您可使用 URL 來部署客戶端附屬延伸。

您可從 Oracle CRM On Demand「客戶端附屬延伸清單」頁面來上傳 HTML、JPG、GIF、SWF、JavaScript 及 CSS 檔，以建立客戶端附屬延伸。檔案大小上限是 20 MB。不過，當瀏覽器從 Oracle CRM On Demand 下載這些檔案時，大小越小的檔案效能越佳。

附註：Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心沒有任何客戶端附屬延伸元件的存取權。這些元件包含已上傳的檔案，或這些檔案、影像所包含的內容，或客戶端附屬延伸參考的位置，其中包含自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web Applet 及自訂 HTML 標頭新增。因此，您要負責維護與支援這些延伸。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「上傳客戶端附屬延伸」與「管理自訂 HTML 標頭標記」權限。如需新增權限的詳細資訊，請參閱關於角色權限 (請參閱 [關於角色中的權限](#) 頁數 1192)。

上傳客戶端附屬延伸

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段，按一下「客戶端附屬延伸」。

「客戶端附屬延伸清單」頁面會顯示先前上傳的客戶端附屬延伸。您也可刪除在本頁面上先前上傳的客戶端附屬延伸。

附註：若您刪除為自訂 Web 頁標、Applet、全域 Web Applet 或自訂 HTML 標頭新增所設定的客戶端附屬延伸，則那些 Applet 將不再正確運作，因為客戶端附屬延伸已移除。Oracle CRM On Demand 不會指出是否正在使用特定的客戶端附屬延伸。

- 4 按一下「新建」。
- 5 按一下迴紋針圖示來尋找您想以客戶端附屬延伸形式上傳的內容。
這是必要欄位。
- 6 輸入下列詳細資料：

- **MIME 類型。**這表示網際網路媒體類型。這個類型可讓瀏覽器正確顯示媒體類型。輸入 MIME 類型的完整詳細資料。例如，根據您的檔案類型來輸入下列其中一個項目：

- text/html
- image/jpeg
- image/gif
- application/x-shockwave-flash
- text/css

- **檔案：大小 (位元組)。**上傳檔案的大小。Oracle CRM On Demand 填入此欄位。
- **檔案：副檔名。**已上傳的檔案副檔名。Oracle CRM On Demand 填入此欄位。
- **名稱。**客戶端附屬延伸的名稱。這是必要欄位。
- **URL 名稱。**這個值是用來為指向客戶端附屬延伸的 URL 提供有意義的名稱。在 URL 名稱中接受下列字元：A-Z、a-z、0-9、底線 () 及句點 (.)。不允許雙句點 (..)，且句點 (.) 不得為字串中的最後一個字元。URL 名稱的範例有：Logo_Image 與 Map376。建議此欄位越短越好。此欄位只會在使用者編輯時變更。因此，若您取代上傳的檔案或變更客戶端附屬延伸名稱，「URL 名稱」欄位值就不會變更。所以，您不需重新設定自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web 頁標或自訂 HTML 標頭新增，就能更新、維護及部署多個版本的客戶端附屬延伸。編輯此欄位會變更「相對 URL」與「完整 URL」欄位。這是必要欄位。

- **相對 URL**。Oracle CRM On Demand 完成此欄位。這個值代表從 Oracle CRM On Demand 中瀏覽至客戶端附屬延伸的相對 URL。若此欄位值變更，且客戶端附屬延伸已部署，您就必須更新參考此客戶端附屬延伸的自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web 頁標或自訂 HTML 標頭新增，才能使用新產生的 URL。此欄位值只有在更新「URL 名稱」欄位時才會變更。
- **完整 URL**。Oracle CRM On Demand 完成此欄位。這個值代表指向 Oracle CRM On Demand 應用程式中 URL 的完整 URL。若此欄位值變更，且客戶端附屬延伸已部署，您就必須更新參考此客戶端附屬延伸的自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web 頁標或自訂 HTML 標頭新增，才能使用新產生的 URL。此欄位值只有在更新「URL 名稱」欄位時才會變更。

7 按一下「儲存」。

附註：您可上傳客戶端附屬延伸，但除非您在自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web 頁標或自訂 HTML 標頭新增中進行設定，否則其為無效。

上傳客戶端附屬延伸後，Oracle CRM On Demand 會產生「相對 URL」與「完整 URL」欄位。您可使用這些值來將自訂 Web 頁標、自訂 Web Applet、全域 Web 頁標或自訂 HTML 標頭新增與客戶端附屬延伸產生關聯。您可採用在伺服器上設定代管任何延伸的相同方式來設定這些位置。

如需有關新增自訂 HTML 標頭新增的資訊，請參閱[管理自訂 HTML 標頭新增 \(頁數 1145\)](#)。

編輯現有的客戶端附屬延伸

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段，按一下「客戶端附屬延伸」。
- 4 在「客戶端附屬延伸清單」頁面上，尋找您想編輯的客戶端附屬延伸。
- 5 執行下列其中一項作業：
 - 按一下「名稱」欄位。這個步驟會開啟可供您編輯客戶端附屬延伸的「客戶端附屬」詳細資料頁面。
 - 按一下「編輯」。
- 6 按一下「儲存」。
- 7 如果您已取代客戶端附屬延伸的檔案，請依照下列步驟執行：
 - a 登出 Oracle CRM On Demand。
 - b 清除您的瀏覽器快取。
 - c 再次登入以下載新的客戶端附屬延伸，也就是下載客戶端附屬延伸到部署客戶端附屬延伸的頁面。如果您並未登出 Oracle CRM On Demand 並再次登入，則會在您第一次執行下載的 30 天後，下載新的客戶端附屬延伸。

編輯客戶端附屬延伸的指導方針

請考慮下列指導方針：

- 在頁面上保留對於客戶端附屬延伸最少的參考數，以降低對效能的負面影響。
- 保持客戶端附屬延伸越小越好。例如，避免使用大型影像或 SWF 檔。比起較大型的檔案，下載作為部分客戶端附屬延伸的檔案越小，頁面載入的速度越快。
- 盡量在少數檔案中保留所有客戶端附屬延伸，以降低對效能的負面影響。
- 讓您的瀏覽器快取客戶端附屬延伸。如果您讓瀏覽器快取客戶端附屬延伸，則每當使用者載入頁面時，就不需要從 Oracle CRM On Demand 伺服器下載內容。如果客戶端附屬延伸變更，則您必須清除快取，Oracle CRM On Demand 才能載入包含該延伸的頁面。根據預設，客戶端附屬延伸的快取會保留 30 天。
- 保持最少的客戶端附屬延伸與資產，以改善「動作」列的效能。設定包含於「動作」列 Applet 中的客戶端附屬延伸時，每當頁面重新整理，「動作」列就會載入一次。
- 使用客戶端附屬延伸時，請依照所有 Web Services 指導方針來呼叫 Web Services。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

管理自訂 HTML 標頭新增

您可將自訂 <script> 元素新增至您頁面的 HTML <head> 元素。例如，在 <script> 元素中，您可在頁面上新增含有建立自訂按鈕功能的 JavaScript 程式碼。您的自訂程式碼也可參考透過用戶端附屬延伸或外部 JavaScript 檔案上傳的 JavaScript 檔案，以便這些檔案中的功能可在您的自訂程式碼中使用。HTML 標頭新增可套用至 Oracle CRM On Demand 中的所有頁面。

在「編輯自訂 HTML 標頭標記」頁面上，「預覽」按鈕可讓您驗證已執行的任何變更。

在頁面的 URL 中，您可透過設定 disableCustomJS=Y 參數來停用自訂 HTML 標頭新增。若您按一下其他連結來離開頁面，就不會保留 URL 參數。每當您需要 URL 參數時，就必須加以指定。如需撰寫可用的自訂 JavaScript 程式碼與公用應用程式設計介面 (API) 的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「上傳客戶端附屬延伸」與「管理自訂 HTML 標頭標記」權限。如需新增權限的詳細資訊，請參閱關於角色權限 (請參閱 [關於角色中的權限](#) 頁數 1192)。

若要新增自訂 HTML 標頭新增

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂 HTML 標頭標記」。
- 4 在「自訂 HTML 標頭標記詳細資料」頁面中，按一下「編輯」。
- 5 在「HTML 標頭新增」文字方塊中，輸入您需要的 <script> 元素。
這個欄位有 50,000 個字元的上限。
- 6 按一下「預覽」來驗證已執行的任何變更。
- 7 按一下「儲存」。

參考客戶端附屬延伸的指導方針

請考慮下列指導方針：

- 在頁面上保留對於客戶端附屬延伸最少的參考數，以降低對效能的負面影響。
- 保持客戶端附屬延伸越小越好。比起較大型的檔案，下載作為部分客戶端附屬延伸的檔案越小，頁面載入的速度越快。
- 盡量在少數檔案中保留所有客戶端附屬延伸，以降低對效能的負面影響。
- 讓您的瀏覽器快取客戶端附屬延伸。如果您讓瀏覽器快取客戶端附屬延伸，則每當使用者載入頁面時，就不需要從 Oracle CRM On Demand 伺服器下載內容。如果客戶端附屬延伸變更，則您必須清除快取，Oracle CRM On Demand 才能載入包含該延伸的頁面。根據預設，客戶端附屬延伸的快取會保留 30 天。

相關資訊

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於停用使用者的自訂程式碼 \(頁數 1094\)](#)

建立與管理動作列及全域表頭版面配置

「動作列」可包含許多區段，如「訊息中心」、「搜尋」、「增強關鍵字搜尋」及「最近檢視項目」。您可以建立「動作」列及全域表頭的自訂版面配置、自訂全域表頭區段，並將這些版面配置指派給 Oracle CRM On Demand 中的特定角色。只有使用現代主題的角色可看見動作列與全域表頭兩者的組態變更。不過，使用古典主題的角色，只可看見動作列版面配置的組態變更。

讓使用者無法使用動作列

根據預設，「動作」列會顯示在所有 Oracle CRM On Demand 頁面的左側。使用者可視需要隱藏或顯示「動作」列。如需詳細資訊，請參閱[關於顯示或隱藏動作列 \(頁數 36\)](#)。

如果您不想要讓特定使用者角色使用動作列，則請設定空白的動作列版面配置 (即版面配置中不顯示或無法使用任何區段)，並將該版面配置指定給該使用者角色。動作列便會對具有該使用者角色的使用者永久隱藏。

下列程序說明如何新增動作列版面配置。

新增動作列版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「動作列及全域表頭標準版面配置」。
- 4 在「動作列版面配置」與「全域表頭版面配置」頁面中，按一下「新建版面配置」。
- 5 在「版面配置名稱」欄位中，請輸入新動作列版面配置的名稱。
- 6 在「說明」欄位中，請輸入新動作列版面配置的名稱，然後按一下「下一步」。
- 7 使用向左與向右箭頭，將欄位從「動作列可用區段」移至「動作列顯示區段」，以選擇要在動作列版面配置中顯示的區段。您可以使用向上和向下箭頭來變更選取之欄位的順序。
- 8 使用向左與向右箭頭，將欄位從「動作列顯示區段」移至「全域表頭可用區段」，以選擇要在全域表頭中顯示的區段。
- 9 按一下「完成」。
- 10 (選擇性) 按一下「編輯」按鈕以編輯任何您在步驟 5 到 9 中輸入的值。

或者，您可以複製 Oracle CRM On Demand 中的現有預設動作列版面配置，然後依照您的需求變更說明與組態。

複製動作列版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「動作列及全域表頭標準版面配置」。
- 4 按一下「動作列」與「全域表頭標準版面配置」左側的「複製」連結。
- 5 在「版面配置名稱」欄位中，請輸入新動作列版面配置的名稱。
- 6 在「說明」欄位中，請輸入新動作列版面配置的名稱，然後按一下「下一步」。
- 7 使用向左與向右箭頭，將欄位從「動作列可用區段」移至「動作列顯示區段」，以選擇要在動作列版面配置中顯示的區段。您可以使用向上和向下箭頭來變更選取之欄位的順序。
- 8 使用向左與向右箭頭，將欄位從「動作列顯示區段」移至「全域表頭可用區段」，以選擇要在全域表頭中顯示的區段。
- 9 按一下「完成」。

備註：若要複製其他動作列版面配置，請按一下動作列版面配置名稱左側的向下箭頭，以顯示複製功能。

編輯全域表頭

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「動作列及全域表頭標準版面配置」。
- 4 在「動作列及全域表頭標準版面配置」頁面中，按一下必要版面配置旁的向下箭頭。
- 5 從功能表選取「編輯全域表頭」。
「全域表頭圖示編輯」頁面會以遞增順序列出所有可用的全域表頭區段。如果您為兩個以上的全域表頭區段輸入相同的順序值，則這些全域表頭區段會以其建立的順序顯示。
- 6 執行下列其中一項作業：
 - 按一下「新增」以設定全域表頭區段。

- 按一下您要編輯的全域表頭區段旁的「編輯」。
- 7 按一下放大鏡圖示以變更您區段的圖示。
- 8 從 Applet 功能表選取可用區段。
- 9 (選擇性) 在「描述」欄位中，輸入描述。
- 10 在「Applet 寬度」欄位中輸入區段寬度。
全域表頭區段的寬度上限為 700 像素。
- 11 在「順序」欄位中，輸入您要在全域表頭上用以顯示區段的順序值。
全域表頭區段會根據遞增順序值從左至右顯示。
- 12 按一下「儲存」。

備註：無論是否已在「我的 Web Applet」頁面中勾選「一律執行」核取方塊，顯示在全域表頭中的全域 Web Applet 皆會一律執行。請注意，Web Applet 內容會影響效能，例如，您的 Web Applet 參考外部網站時。如需有關「一律執行」核取方塊的詳細資訊，請參閱建立全域 Web Applet (請參閱 [建立全域 Web 小程序](#) 頁數 1141)。

為公司自訂我的首頁

依員工的需求而定，您的員工可能要在「我的首頁」頁面上查看不同的資訊。您可以用與員工角色更相關的內容取代預設內容，自訂「我的首頁」的版面配置。例如，您可以為客戶服務代表設定「我的首頁」，以便顯示新的服務要求，而不是顯示該頁面上標準的「最近建立的潛在客戶」區段，同時也顯示客戶服務要求報表，而不是顯示標準的銷售業務進程品質報表。

自訂了「我的首頁」之後，您必須指派「首頁」版面配置給使用者角色。具備該角色的所有使用者都能看到您所設定的自訂「我的首頁」。

開始之前。由於您必須選取這個自訂所套用的角色，請先設定所有角色，再開始執行這項程序。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理首頁自訂」權限。

為您公司自訂我的首頁

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「我的首頁版面配置」連結。
- 4 在「首頁版面配置」清單中，執行下列其中一項作業：
 - 按一下「新建版面配置」按鈕以建立新版面配置。
 - 按一下「編輯」或「複製」，以便修改現有自訂版面配置。
 「首頁版面配置精靈」隨即顯示，引導您完成程序。
- 5 在「步驟 1 版面配置名稱」中，輸入版面配置的名稱，需要時也輸入描述。
- 6 在「步驟 2 首頁版面配置」中：
 - 將區段從「所有區段」清單移到「可用區段」清單。
「可用區段」清單包含可新增至「首頁」的區段，這包括您已為要包含於「首頁」中而啟用的任何自訂報表。如果您不要讓使用者新增區段至「首頁」，請將區段保留在「所有區段」清單中。
 - 將區段從「左側」清單移到「右側」清單，然後視需要重新排列兩份清單中的資訊。
將加倍寬度的區段保留在「左側」清單中，這些區段會在顯示時自動延伸橫跨「首頁」。
- 7 按一下「完成」。

備註：新增自訂首頁至應用程式之後，您必須先讓該首頁可供使用者角色使用，使用者才能看到。如需相關指示，請參閱[新增角色](#) (頁數 1194)。

在我的首頁中啟用自訂報表

您可以使用「我的首頁自訂報表」功能，將多重報表新增至「我的首頁」，包括預建和自訂報表。這些自訂報表隨即會顯示在「首頁版面配置精靈」之「步驟 2」的「所有區段」清單中，而您可將其移至「可用區段」清單，或移至「我的首頁」依預設顯示的其中一個區段清單中。如需有關自訂「我的首頁」的詳細資訊，請參閱[為公司自訂我的首頁 \(頁數 1147\)](#)。

附註：如需關於 Oracle CRM On Demand 中可供嵌入報表與儀表板之位置的詳細資訊，請參閱關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 (頁數 1065)。

開始之前：

您要在「我的首頁」中啟用的報表，必須儲存在「共用資料夾」下可供您存取的資料夾中。

- 您的角色必須具有「自訂應用程式」權限，以及「自訂應用程式 - 管理首頁自訂」權限。
- 若要從「已移轉之公司範圍內的共享資料夾」中選取報表，您的使用者角色必須包含「存取已移轉之公司範圍內的共享資料夾」權限。
- 若已在公司資料檔上選取「Web Applet 的啟用語言翻譯支援」核取方塊，則只有在「翻譯語言」欄位中選取的語言為公司的預設語言時，您才能建立自訂報表。

建立我的首頁自訂報表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「我的首頁自訂報表」連結。
- 4 在「我的首頁自訂報表」清單中，按一下「新建首頁報表」。
- 5 在「首頁自訂報表詳細資料」頁面上，填好下列欄位。

欄位	註解
名稱	輸入自訂報表名稱。
註記翻譯需求	只有在公司資料檔上選取「啟用 Web Applet 的語言翻譯支援」核取方塊時，才能使用此核取方塊。建立自訂報表時，會選取「註記翻譯需求」核取方塊，該核取方塊也會變成唯讀。此外，若您在更新現有自訂報表前，於自訂報表清單的「翻譯欄位」中，選取公司預設語言以外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊會變成唯讀。 若您在公司預設語言中變更現有自訂報表名稱，請使用「註記翻譯需求」核取方塊，如下所示： ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本由更新的名稱取代，請勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 ■ 如果您希望名稱的已翻譯版本維持不變，則請勿選取「註記翻譯需求」核取方塊。 如需有關翻譯自訂報表名稱的詳細資訊，請參閱翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 (頁數 1106)。
高度	選取單一或加倍。如果將高度設定為「加倍」，報表在「首頁」上的高度會比其他區段的兩倍。

欄位	註解
寬度	選取單一或加倍。如果您要報表從左至右橫跨整個「首頁」，請將寬度設定為「加倍」。 備註： HTML RowSpan 屬性值超過 2 的報表有時會橫跨到指定的大小以外。
立即執行報表	如果選取這個核取方塊，報表就會自動執行，而使用者就不必按一下連結來更新報表。

- 按一下「報表路徑」欄位的「查尋」圖示(放大鏡)，然後瀏覽至「共用資料夾」中您所需的報表。
「報表路徑」欄位會在您選取報表後自動填入。
- 如果您想要顯示針對分析設定的任何提示，以便讓使用者能夠篩選該分析，則請選取「顯示報表提示」核取方塊。
- 指定檢視嵌入式分析的使用者是否能夠重新整理、列印或匯出分析：
 - **重新整理連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「重新整理」連結，而使用者便可重新整理分析中的資料。
 - **列印連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「列印」連結，而使用者便可列印分析。
 - **匯出連結。**如果選取此核取方塊，系統就會提供「匯出」連結，而使用者便可匯出分析。
- 在「描述」欄位中，輸入首頁自訂報表的描述。
- 按一下「儲存」。

重新命名記錄類型

為了使用您的使用者所熟悉的辭彙，您可能想要將記錄類型重新命名。針對某些記錄類型，應用程式中的預設記錄類型名稱與您公司所用的名稱可能不盡相同。如果有這種狀況，您可以變更名稱，以符合您的需要。

當您變更記錄類型的名稱時，新名稱會顯示在應用程式中的大部分位置，例如：

- 頁標和按鈕
- 下拉式清單
- 預先定義的篩選清單，例如「客戶首頁」上的「全部客戶」清單
- 頁面上的標題列，例如在記錄詳細資料和清單頁面上
- 「動作」列上的「建立」區段
- 頁面區段名稱
- 記錄指派電子郵件通知
- 自訂的頁面區段名稱

例如，您可以將客戶顯示名稱變更為「公司」。如此一來，「客戶」頁標就會變成「公司」，其他區段標題也會隨之變更。

但有幾個位置不會顯示新名稱。如果您變更過名稱，請知會使用者，讓他們知道下列位置不會顯示新名稱：

- 自訂篩選清單名稱
- 自訂欄位名稱
- 報表與分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 說明頁面

附註：所有顯示名稱的長度最大為 50 個字元。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

重新命名記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
- 4 在「自訂記錄類型」頁面的適當列中，輸入新名稱。您必須提供三種變化，供應用程式用在介面的適當區域：「顯示名稱/單數」、「顯示名稱/複數」和「顯示名稱/簡短」。

附註：「顯示名稱/簡短」會顯示在頁標上，所以不得超過 15 個字元。您無法將物件重新命名為任何可在「自訂記錄類型」頁面中存取之物件的名稱。您無法重新命名「任務」或「約會」等物件，因為物件未列於「自訂記錄類型」頁面。

- 5 (選擇性) 若要指示更新的名稱必須翻譯成您公司已啟動的其他語言，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。

備註：如果您希望此已更新名稱以其他啟用的語言來顯示，請選取「註記翻譯需求」核取方塊。採用其他語言時 (或當您從這個頁面的「翻譯語言」下拉式清單中選擇了其他語言時)，更新的名稱就會以藍色文字和方括號顯示，直到您手動輸入翻譯的版本為止。這樣可協助您追蹤哪些詞彙需要翻譯。如果未選取「註記翻譯需求」，就會保留之前翻譯的顯示名稱，完全不受您在此所做的變更影響。

- 6 手動輸入新名稱的翻譯名稱：
 - a 在「翻譯語言」下拉式清單中，選取您要輸入翻譯的語言。
 - b 在適當的「顯示名稱」欄位中輸入翻譯名稱，然後按一下「儲存」。
 - c 按一下連結，返回您剛才更新的頁面，並視需要重新選取語言。
翻譯的名稱就會以黑色文字顯示在「顯示名稱」資料欄中。

啟用詳細資料頁面上的影像

您可以新增影像至記錄類型的詳細資料頁面。例如，您可能想新增相片至「聯絡人詳細資料」頁面、新增公司商標至「客戶詳細資料」頁面，或新增產品圖片至「產品詳細資料」頁面。您只能為下列記錄類型啟用詳細資料頁面上的影像：

- 客戶
- 聯絡人
- 產品

啟用詳細資料頁面上的影像

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
- 4 勾選「客戶」、「聯絡人」或「產品」記錄類型的「顯示影像」核取方塊。
- 5 按一下「儲存」。

上傳與管理自訂圖示集

您可以上傳與管理要與記錄類型相關聯的自訂圖示集。每個自訂圖示集包含三個圖示：記錄類型頁標的圖示、「動作列」的圖示以及 Oracle CRM On Demand 中相關資訊區域的圖示。

自訂圖示集可改善 Oracle CRM On Demand 的外觀與操作方式，讓使用者檢視與記錄類型更為相關的圖示。您可以編輯現有的自訂圖示集，然後進行修改以符合您的需求。

備註：您可以建立的自訂圖示集數目上限為 100。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理自訂圖示」權限。您可以僅將自訂圖示集與使用現代主題的記錄類型相關聯。

建立與發佈新圖示集

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
 - 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「圖示管理」連結。
 - 4 在「圖示管理」頁面上，按一下「物件圖示」連結。
 - 5 在「圖示集」頁面中，按一下「新增」來建立新圖示集。
 - 6 在「圖示集編輯」頁面中，在「圖示集名稱」欄位中輸入新圖示集的名稱，然後按一下「儲存」。
在「圖示集名稱」欄位中可使用的字元數上限是 50。
 - 7 在「圖示」頁標中，按一下「新建」。
 - 8 在「圖示編輯」頁面中，從「圖示類型」選擇清單中選取下列其中一項來尋找您要在圖示集中使用的影像：
 - **主要圖示**。記錄類型頁標中使用的自訂圖示。建議為此圖示選取的影像大小為寬度 50 畫素乘以高度 50 畫素。
 - **最小化圖示**。「動作列」中使用的自訂圖示。建議為此圖示選取的影像大小為寬度 25 畫素乘以高度 25 畫素。
 - **相關資訊圖示**。相關資訊區域中使用的自訂圖示。建議為此圖示選取的影像大小為寬度 45 畫素乘以高度 45 畫素。如果您想要讓此影像符合 Oracle CRM On Demand 中使用的色彩配置，則此影像必須使用透明背景。
- 備註：**您可以上傳下列副檔名的影像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。檔案大小限制是 100 KB。
- 9 按一下「瀏覽」來尋找您需要的影像，然後按一下「儲存並新建圖示」。
 - 10 為自訂圖示集中的每個圖示類型重複步驟 8 - 9。
 - 11 按一下「發佈」。
- 如需將自訂圖示集與記錄類型產生關聯的相關資訊，請參閱[變更記錄類型的圖示 \(頁數 1153\)](#)。

上傳與管理自訂全域標頭圖示

您可以上傳自訂圖示以與全域標頭版面配置產生關聯。這可讓您在全域標頭版面配置中，為項目使用有意義的圖示。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理自訂圖示」權限。

建立新的自訂圖示集

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「圖示管理」連結。
- 4 在「圖示管理」頁面上，按一下「全域標頭圖示」連結。
- 5 在「全域標頭圖示」頁面中，按一下「新增」以建立新的自訂圖示。
- 6 在「全域標頭圖示編輯」頁面中，按一下「瀏覽」來找出您要使用的影像。

備註：您可以上傳下列副檔名的影像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。檔案大小限制是 100 KB。您可上傳的影像數目上限為 50。如果您想要讓此影像符合 Oracle CRM On Demand 中使用的色彩配置，則此影像必須為白色，且長寬皆必須約為 45 像素並使用透明背景。

- 7 按一下「儲存並新增全域標頭」圖示。
- 8 為您要上傳至全域標頭圖示集的每個自訂圖示，重複步驟 6-7。
- 9 (選擇性) 若要刪除自訂圖示，請執行下列作業：
 - a 按一下所需自訂圖示旁的向下箭頭。
 - b 從功能表中選取「刪除」。

如需全域標頭版面配置的相關資訊，請參閱建立與管理動作列與全域標頭版面配置。(請參閱 [建立與管理動作列及全域表頭版面配置](#) 頁數 1145) (請參閱 [變更記錄類型的圖示](#) 頁數 1153)

新增記錄類型

您可以為公司新增自訂記錄類型。例如，您可能會想要顯示「訂單」頁標，讓員工使用。若要新增記錄類型，您必須在 Oracle CRM On Demand 中重新命名及設定其中一個自訂物件記錄類型。

允許貴公司使用「自訂物件 01」至「自訂物件 10」記錄類型，並讓使用者可存取這些記錄類型。依預設，這些權限皆為 Oracle CRM On Demand 中的「管理員」角色啟用。但若貴公司需要超過 10 個自訂物件記錄類型，您必須聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care，以取得其他自訂物件記錄類型，供貴公司使用。

一般而言，新記錄類型的運作方式與預設提供之記錄類型的運作方式相同。每個記錄類型皆可使用欄位集，其中包含可用來篩選與排序清單的「名稱」欄位。

備註：針對每個「自訂物件 01」、「自訂物件 02」及「自訂物件 03」記錄類型，有 8 個欄位可用來篩選與排序這些記錄類型的記錄清單。對於其他所有自訂物件記錄類型，僅有「名稱」欄位可用來篩選與排序該記錄類型的記錄清單。

您可為新記錄類型設定自訂欄位、頁面版面配置以及搜尋版面配置等等。但您無法在下列區域中使用新記錄類型：

- 指派管理員
- 預測
- 預設群組指派 (無法透過群組共用它們)

此外，新記錄類型具有下列限制：

- 新的記錄類型無法包含國家特定的地址群組
- 根據預設，只有「名稱」欄位是新記錄類型的必要欄位
- 系統不會針對新的記錄類型執行複本檢查

如需有關搭配新記錄類型使用 Web 服務的資訊，請參閱[下載 WSDL 和結構描述檔案 \(頁數 1583\)](#)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限，以及當做新記錄類型之自訂物件的適當「自訂應用程式」權限。「自訂物件 01」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」記錄類型有個別的權限，例如「自訂應用程式 - 管理自訂物件 01」權限。針對其他自訂物件記錄類型，每個權限會套用至一組自訂物件，例如「自訂應用程式 - 管理自訂物件 04-10」權限。

加入記錄類型

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
- 4 在您要使用自訂物件記錄類型的資料列中，填入資訊，例如輸入「訂單」。

如需詳細資訊，請參閱[重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)](#)。重新命名記錄類型之後，它就會以這個新名稱顯示在「應用程式自訂」頁面上的「記錄類型設定」區段中，並取代自訂物件記錄類型的連結。

- 5 按一下「儲存」。
- 6 在「應用程式自訂」頁面上的「記錄類型設定」區段中，按一下新記錄類型的連結。
- 7 在「欄位管理」區段中，按一下「欄位設定」連結。
- 8 在「欄位設定」頁面上，您可以執行下列作業：

- (建議使用) 按一下「管理欄位標籤」，並重新命名欄位，以符合您的需求。

建議您重新命名「名稱」欄位。在整個應用程式中，每種記錄類型都具有一個名為「名稱」的欄位，而且前面會加上記錄類型(客戶名稱、商機名稱等等)。因此，若您正在新增名為「訂單」的記錄類型，您可能會將「名稱」欄位重新命名為「訂單名稱」。依預設，若貴公司使用「目標搜尋」，「名稱」欄位便會以搜尋欄位的方式出現在動作列的「搜尋」區段中。

備註：對於僅限「自訂物件 01」到「自訂物件 03」記錄類型，「快速搜尋 1」與「快速搜尋 2」欄位也會依預設，以搜尋欄位的方式出現在「動作」列的「搜尋」區段中，因此您可能需要重新命名「快速搜尋 1」與「快速搜尋 2」欄位。例如，若您正在新增名為「訂單」的記錄類型，您可能會想將「快速搜尋 1」欄位重新命名為「訂單編號」。當員工從「搜尋」區段的記錄類型清單中選取「訂單」，「訂單編號」便會以其中一個搜尋欄位的方式出現。

- 按一下「新建欄位」，然後新增自訂欄位。

這些記錄類型與預設記錄類型的自訂欄位存在相同的限制。

如需有關編輯欄位與建立自訂欄位的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位 \(頁數 1050\)](#)。

- 9 為新記錄類型的「編輯」與「詳細資料」頁面，來設定頁面版面配置。

您可以將欄位加入至記錄的「編輯」頁面、將這些欄位組成不同的區段，以及重新命名這些區段。

若要建立其他記錄類型的關係，請將這些欄位(客戶、聯絡人、商機等等)加入至頁面版面配置。這樣就會在此欄位旁建立「查閱」圖示，讓使用者可以將現有的記錄連結至這種新記錄類型。

您可以將相關資訊區段加入至「詳細資訊」頁面。

當您加入「團隊」當做相關資訊區段時，使用者就可以按照記錄與團隊成員共用這個記錄。

備註：支援所有自訂物件記錄類型的「團隊」相關資訊區段。

如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

- 10 (選擇性) 為新記錄類型設定搜尋版面配置。如需詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。

- 11 (選擇性) 為新記錄類型設定自訂「首頁」版面配置。如需詳細資訊，請參閱[建立記錄首頁版面配置 \(頁數 1117\)](#)。

- 12 (選擇性) 在其他記錄類型的頁面版面配置中，新增新記錄類型，以作為欄位或區段的相關資訊。

備註：新記錄類型設定完成後，您必須更新相關的存取權資料檔，以授予使用者新記錄類型的適當存取層級。您也必須更新相關使用者角色，讓角色能使用記錄類型頁標，並將該記錄類型的自訂頁面版面配置、「首頁」版面配置及搜尋版面配置指定給角色。如需有關更新存取權資料檔的資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)。如需有關更新角色的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於自訂物件的多對多關係 \(頁數 1163\)](#)

變更記錄類型的圖示

您可以變更與記錄類型關聯的圖示，此圖示會顯示在頁標和動作列中的「建立」區段中。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「自訂應用程式」權限。

變更記錄類型的圖示

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂記錄類型」連結。
- 4 在「自訂記錄類型」頁面上，執行下列其中一項作業，或兩項作業皆執行：
 - a 在記錄類型的「古典圖示」欄位中按一下「查閱」圖示，然後從視窗中選取圖示。
 - b 在記錄類型的「現代圖示」欄位中按一下「查閱」圖示，然後從視窗中選取圖示。

如果您已建立任何自訂圖示集，它們會顯示在「自訂圖示」標題下方。如需有關自訂圖示集的詳細資訊，請參閱[上傳與管理自訂圖示集 \(頁數 1150\)](#)。
- 5 按一下「儲存」。

自訂 REST 整合標記

每個記錄類型具有兩個 REST 整合標記，Oracle CRM On Demand REST API 可使用這些標記來存取記錄類型 (資源)。其中一個 REST 整合標記是記錄類型的預設標記。預設標記與語言無關，而且您無法予以變更。您可以自訂其他 REST 整合標記。例如，如果您的公司重新命名記錄類型或使用自訂記錄類型，則您可能會想要自訂該記錄類型的 REST 整合標記，讓 REST 整合標記反映記錄類型的名稱。

Oracle CRM On Demand REST API URL 可使用任一 REST 整合標記來存取資源，如下列範例 URL 中所示：

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

在這些範例中，`default_integration_tag` 是預設整合標記的預留位置，而 `custom_integration_tag` 是自訂 REST 整合標記的預留位置。

下列程序說明如何自訂用於 REST API URL 中的 REST API 整合標記。

自訂 REST 整合標記

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 按一下「自訂 REST 整合標記」連結。
- 4 在「REST 整合標記」清單中，按一下記錄類型的「編輯」連結。
- 5 在「REST 整合標記」欄位中輸入新名稱，然後按一下「儲存」。

建立新主題

主題可決定 Oracle CRM On Demand 的外觀。最初為新公司設定 Oracle CRM On Demand 時，就會有數種預先定義的主題可供使用，預設主題為 *Oracle*。您可以在「角色管理精靈」中指定可以建立並管理主題的角色。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱 [新增角色 \(頁數 1194\)](#)。如需有關在公司層級指定主題的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

您可以在公司、角色或使用層級選擇主題。在使用者層級指定的主題會優先採用，其次是在角色層級指定的主題。如果使用者層級或角色層級均未指定主題，系統就會套用公司預設主題。

若您正準備將主題從 Oracle CRM On Demand 第 16 版升級到之後的版本，請注意下列事項：

- **針對新公司。***Oracle* 是公司層級的預設主題。角色或使用層級並未選取任何主題。公司管理員可以建立新主題並將這些主題設為預設。他們也可以停用現有的主題，不讓使用者選取停用的主題。
- **針對現有公司。**任何舊主題的名稱將由下列字串替代：*Oracle - 已取代*、*當代 - 已取代*或*古典 - 已取代*。建議您變更這些舊主題、選擇一種新主題，並從使用者資料檔移除舊主題。
- **使用商標與連結的現有公司。**升級不會影響已取代的主題，仍可選取該主題。然而，建議您不要使用舊 (已取代) 主題，而是建立新主題，並將新主題設為公司或角色層級的預設值。

開始之前。若要建立及編輯主題，您的使用者角色必須包含「管理主題」權限。

下列作業會說明如何在 Oracle CRM On Demand 中建立您自己的主題。

在 Oracle CRM On Demand 中建立新主題

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「主題」連結。
- 4 在「主題」頁面中，按一下「新建」。
- 5 輸入下列欄位的資訊：

- **主題名稱**。輸入新主題的名稱。
- **顯示預設說明連結**。如果您要使新主題顯示預設「說明」連結，請勾選此核取方塊。
- **顯示預設訓練與支援連結**。如果您要使新主題顯示預設「訓練與支援」連結，請勾選此核取方塊。
- **顯示預設刪除的項目連結**。如果您要讓新主題顯示預設「刪除的項目」通用連結，請勾選此核取方塊。
- **支援抬頭顯示器設定值**。如果您要讓新主題支援預設抬頭顯示器，請勾選此核取方塊。您可以在使用者的主題上取消勾選此核取方塊，來完全移除抬頭顯示器。

附註：除了您的主題支援抬頭顯示器功能，使用者需要在「個人詳細資料」頁面中啟用「抬頭顯示器」選項。如果使用者個人資料檔的「抬頭顯示器」欄位空白，則會使用公司的設定。如需抬頭顯示器的詳細資訊，請參閱 [Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 \(頁數 32\)](#)和[更新個人詳細資料 \(頁數 626\)](#)。

- **描述**。輸入新主題的說明。
- **主題樣式**。這是必要欄位。此功能表的預設值為「古典」。
- **頁標樣式**。選取古典或現代。只有您從「主題樣式」功能表選取「古典」時，才能使用此功能表。此功能表的預設值為「堆疊」。
- **字型大小**。選取一般或大型。如果您從「主題樣式」功能表中選取「古典」，則此功能表的預設值為「一般」。如果您從「主題樣式」功能表中選取「現代」，則此功能表的預設值為「大型」。

6 按一下「儲存」。

Oracle CRM On Demand 會在畫面的右側開啟具有新主題動態預覽的「主題詳細資料」頁面。預覽會顯示已套用新主題的「首頁」、「詳細資料」、「清單」和「行事曆」頁面。

7 輸入下列表格中所列欄位的資訊。

附註：若要輸入新顏色代碼，您可以輸入每一種顏色的十六進位數值，或將滑鼠移動到預設顏色值以顯示顏色面板圖示。按一下顏色面板圖示以選取此欄位的顏色。

一般資訊	描述
顯示預設說明連結。	如果您要使新主題顯示預設「說明」連結，請勾選此核取方塊。
顯示預設訓練與支援連結。	如果您要使新主題顯示預設「訓練與支援」連結，請勾選此核取方塊。
在頁尾區段中顯示記錄類型連結	如果您要新主題在頁面底部顯示記錄類型連結，請勾選此核取方塊。
支援抬頭顯示器設定值	如果您要讓新主題支援預設抬頭顯示器，請勾選此核取方塊。您可以在使用者的主題上取消勾選此核取方塊，來完全移除抬頭顯示器。 附註：除了您的主題支援抬頭顯示器功能，使用者需要在「個人詳細資料」頁面中啟用「抬頭顯示器」選項。如果使用者個人資料檔的「抬頭顯示器」欄位空白，則會使用公司的設定。如需抬頭顯示器的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 (頁數 32)與更新個人詳細資料 (頁數 626)。
應用程式背景	此欄位表示 Oracle CRM On Demand 的背景。在現代主題中，此欄位也代表按鈕顯示所在的「頂端」區段背景。

一般資訊	描述
應用程式文字	此欄位只適用於古典主題。其表示位於應用程式頁面底部的法律聲明，以及介於通用連結與頁標連結之間的垂直線。
應用程式連結	此欄位只適用於古典主題。其表示位於 Oracle CRM On Demand 頂端與底部的通用連結，例如，管理、我的設定、隱私權聲明、使用條款等等。
提醒文字	此欄位表示用於必要欄位與過期任務的文字。此欄位也表示可能顯示在每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部之捲動文字列中的文字 (視全公司提醒的設定方式而定)。
提醒列背景	此欄位表示可能顯示在每個 Oracle CRM On Demand 頁面底部之捲動文字列的背景 (視全公司提醒的設定方式而定)。
頁標 (僅限古典主題)	
頁標樣式	從功能表選取「圓形」、「堆疊」或「直線」。
有效頁標文字	此欄位表示有效頁標中使用的文字。
有效頁標背景	此欄位表示有效頁標的背景顏色。
無效頁標文字	此欄位表示無效頁標中使用的文字。
無效頁標背景 - 頂端	此欄位表示無效頁標上方背景的颜色。
無效頁標背景 - 底部	此欄位表示無效頁標下方背景的颜色。
無效頁標背景盤旋	此欄位表示當您將滑鼠移至無效頁標時顯示的颜色，也表示功能表頁標中使用的颜色。
全域表頭區段 (僅限現代主題)	
背景	此欄位表示全域表頭的背景颜色。
頂端區段 (僅限現代主題)	
文字	此欄位表示按鈕下方的文字。
動作列 (僅限現代主題)	

一般資訊	描述
動作列圖示	此欄位表示動作列三角形圖示的顏色。
動作列文字	此欄位表示動作列中使用的文字。
動作列連結	此欄位表示「動作列」中的可用連結，例如，位於「最愛記錄」或「最近檢視的」區段下方的瀏覽連結。
動作列背景	此欄位表示動作列中顯示的背景顏色。
按鈕 (僅限現代主題)	
按鈕背景 - 頂端	此欄位表示按鈕上方背景的顏色。
按鈕背景 - 底部	此欄位表示按鈕下方背景的顏色。
按鈕框線	此欄位表示按鈕框線的框線中使用的顏色。
按鈕文字	此欄位表示按鈕中使用的文字。
頁面 (古典與現代主題)	
頁面文字	此欄位表示頁面或蹦現視窗上的所有文字，例如內嵌說明、欄位標籤、欄位值、頁面標題、無效連結、表單區段表頭、垂直線、項目符號等等。
頁面連結	此欄位表示頁面背景上的所有連結，例如，「顯示完整清單」連結、「管理清單」連結等等。
頁面背景 - 頂端	此欄位表示每一頁面與蹦現視窗頂端標題列的顏色，例如「機會詳細資料」。此標題列上有按鈕。此欄位也可控制「動作」列、「相關清單」、及「行事曆約會」窗格。在古典主題中，此欄位控制有效行事曆頁標。 注意：在現代主題中，有效行事曆頁標已由功能表取代。
頁面背景 - 底部	此欄位表示每一頁面與蹦現視窗底部標題列的顏色，例如「機會詳細資料」。此標題列上有按鈕。此欄位也可控制「動作」列、「相關清單」、「行事曆」檢視與有效「行事曆」頁標。
反白選取的頁面背景	此欄位表示頁面上反白選取的項目顏色，例如內嵌編輯欄位、行事曆上的目前日期、精靈中的有效步驟、抬頭顯示器背景等等。

一般資訊	描述
頁面表頭文字	此欄位表示用於頁面名稱的文字顏色，例如「機會首頁」。
頁面表頭背景 - 頂端	此欄位表示用於頁面名稱後方的上方區域的顏色。
頁面表頭背景 - 底部	此欄位表示用於頁面名稱後方的下方區域的顏色。
區段表頭線條	此欄位表示「詳細資料」頁面上的區段表頭線條。
頁面線條	此欄位表示清單記錄、詳細資料頁面上的表單區段、精靈步驟中等等所使用的線條顏色。
頁面圖示	此欄位只適用於現代主題。這表示用來收合與展開頁面區段的三角形圖示所使用的顏色。
相關資訊按鈕背景	此欄位只適用於現代主題。其表示「相關資訊」按鈕後方使用的顏色。
清單 (古典與現代主題)	
清單表頭文字	此欄位表示每日與每週行事曆檢視中篩選列、清單頁尾列及時間軸所使用的文字顏色。
清單表頭背景	此欄位表示每日與每週行事曆檢視中時間區段、篩選列及包含清單瀏覽圖示之清單頁尾的背景顏色。
資料欄表頭文字	此欄位表示現代主題中資料欄表頭及行事曆主題之日區段所使用的顏色。
資料欄表頭背景	此欄位表示現代主題中相關清單、完整清單及行事曆檢視的日區段所使用的背景顏色。
線條	此欄位表示清單區段中水平線的顏色。
行事曆 (古典與現代主題)	
約會背景 - 預設	此欄位表示行事曆的每日、每週及每月檢視中，所顯示的約會背景顏色。
約會文字 - 連結	此欄位表示行事曆約會中可用的連結，例如，約會、聯絡人及客戶的導覽連結。
約會文字 - 非連結	此欄位表示約會中使用的文字顏色。
非上班時間背景	此欄位表示行事曆中用來代表使用者非上班時間的背景顏色。

一般資訊	描述
行事曆線條	此欄位表示用於行事曆檢視中以及行事曆頁面之「行事曆檢視」區段中的線條顏色。

- 8 (選擇性) 如果您要將通用連結加入您的主題，請在「通用連結」區段中按一下「新建」。
「連結編輯」頁面隨即開啟。
- 9 輸入下列資訊：
 - **連結名稱**。輸入您要加入主題的通用連結名稱。
 - **類型**。從功能表選取「表頭」或「頁尾」，視您要將通用連結放置在頁面的頂端或底部而定。
 - **連結 URL**。輸入通用連結的 URL。
 - **連結順序**。輸入值以表示顯示連結的順序。例如，若您輸入數字 1，則該連結就是您通用連結中的第一個連結。
- 10 按一下「儲存」。或者，如果您要將其他自訂通用連結加入您的主題，請按一下「儲存並新建連結」。
- 11 (選擇性) 如果您要將特定商標加入主題，請在「商標」區段中按一下「加入商標」。
「商標編輯」頁面隨即開啟。
- 12 按一下「瀏覽」，找出您要做為主題中的表頭商標所使用的影像。
附註：您可以使用下列副檔名上傳做為表頭商標的影像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。若是古典主題，Oracle CRM On Demand 可顯示最大高度為 45 像素的表頭商標。若是現代主題，Oracle CRM On Demand 可顯示最大高度為 50 像素的表頭商標。為確保符合最大水平涵蓋範圍，建議表頭商標寬度為 1680 畫素。您必須擁有權限才能使用並上傳您上傳至主題的影像。
- 13 輸入下列資訊：
 - **名稱**。輸入您要加入主題的商標名稱。
 - **商標類型**。從功能表選取「表頭」或「頁尾」，視您要將商標放置在頁面的頂端或底部而定。如果您選取「表頭」，您的商標會留在連結與頁標後方的背景中。如果您選取「頁尾」，頁尾商標就會放置在應用程式底部的連結。
- 14 按一下「儲存」。
備註：您必須登出並再次登入 Oracle CRM On Demand，才能檢視您加入主題之新商標的預覽。
- 15 (選擇性) 如果您要指定背景的不同色彩、連結以及不同活動類型的文字，則請按一下「行事曆活動」區段中的「新建」。
「行事曆活動詳細資料」頁面隨即開啟。
- 16 輸入下列資訊：
 - **活動類型**。選取必要的行事曆活動。
 - **訂單**。輸入一個值來表示行事曆活動在行事曆圖例中顯示的順序。當您檢視每日與每週行事曆時，行事曆圖例會顯示前四種活動類型。當您檢視每月行事曆時，行事曆圖例會顯示前六種活動類型。
- 17 按一下「儲存」。或者，如果您要指定其他活動類型的色彩，則請按一下「儲存並新建行事曆活動」。
「行事曆活動」區段會列出您在行事曆中以特定顏色顯示的活動。
- 18 按一下下列欄位來定義每個行事曆活動在行事曆中的顯示方式：
 - **背景色彩**。輸入十六進位數值，或從顏色面板中選取一種顏色，以定義行事曆活動的背景顏色。
 - **連結色彩**。輸入十六進位數值，或從顏色面板中選取一種顏色，以定義連結顯示在行事曆活動中的顏色。
 - **非連結色彩**。輸入十六進位數值，或從顏色面板中選取一種顏色，以定義文字顯示在行事曆活動中的顏色。

備註：您必須登出並再次登入 Oracle CRM On Demand，才能檢視行事曆活動的變更。如需在 Oracle CRM On Demand 中使用行事曆的詳細資訊，請參閱[使用行事曆頁面](#) (頁數 163)。

自訂共用記錄的先前所有權

對於支援團隊共用記錄的記錄類型，您可以自訂該記錄類型，以在 Oracle CRM On Demand 中的「負責人」欄位有所變更時，您仍可保留前一位負責人作為團隊的一份子。「自訂前一位負責人」頁面會顯示支援團隊共用記錄的記錄類型清單。對於每個記錄類型，您可以選取團隊中有保留記錄的前一位負責人的通路，且可以將新存取角色指派給前一位負責人。例如，您可以設定「客戶」記錄類型，以在透過互動作業來變更共用客戶記錄的負責人時，團隊中會保留前一位負責人，且前一位負責人會被指派該記錄類型的唯讀存取角色。

如需記錄所有權的詳細資訊，請參閱[移轉記錄的所有權 \(頁數 121\)](#)與[共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)。

自訂記錄的先前所有權

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「應用程式設定」區段中，按一下「自訂前一位負責人」。
「自訂前一位負責人」頁面會列出支援團隊共用記錄的記錄類型，以及那些記錄類型的對應通路與存取資料檔。
- 4 在「自訂前一位負責人」頁面中，按一下「編輯」，針對記錄類型的前一位負責人來修改通路或存取資料檔。
- 5 從「選取通路」中，選取下列其中一個選項：
 - **永不保留負責人**。這是預設值。記錄的前一位負責人將不會保留在團隊中。
 - **一律保留負責人**。記錄的前一位負責人將會保留在團隊中，但使用指派管理程式來更改負責人時除外。
 - **所有互動式作業**。記錄的前一位負責人將會保留在團隊中，但使用「匯入助理」、指派管理程式、大量更新功能或 Web 服務來更改負責人時除外。
- 6 從「存取資料檔」中，選取前一位負責人的新存取資料檔。
如需提供其他存取資料檔供團隊使用的詳細資訊，請參閱設定存取資料檔的程序 (請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) 頁數 1211)。
- 7 按一下「儲存」。

關於欄位、選擇清單和分析指標

此應用程式不允許您變更用於預測和報告的欄位名稱或選擇清單值。但是一些預先建立的清單 (例如「首頁」上的清單) 會根據選擇清單值，選取要包含的記錄。應用程式會使用與語言無關的基礎程式碼，決定要包含於標準清單中的記錄。因此，您可以重新命名選擇清單值和欄位，而不會影響這些清單。

附註：在 Oracle CRM On Demand (標準應用程式) 中，任務清單中的任務優先順序會以箭頭表示。向上箭頭表示「1 - 高」、沒有箭頭表示「2 - 中」，而向下箭頭則表示「3 - 低」優先順序。如果您變更「活動」記錄類型中「優先順序」欄位的預設顯示值 (例如，從預設值 *1-高* 變更為值 *最高*)，則 Oracle CRM On Demand 不會在任務清單的「優先順序」欄位中顯示箭頭，除非您使用下列模式：1-標籤、2-標籤或 3-標籤，其中 **標籤** 是您提供的任務優先順序名稱。在此情況下，Oracle CRM On Demand 會在 1-標籤顯示箭頭，在 2-標籤不顯示箭頭、在 3-標籤顯示向下箭頭，在任何其他顯示值則不顯示箭頭。例如，Oracle CRM On Demand 會在值 *1-我的最高* 顯示向上箭頭，但在值 *我的最高* 不顯示箭頭。Oracle CRM On Demand 在任何您新增至「優先順序」欄位之選擇清單的自訂值，則不顯示箭頭。

關於附件組態

視記錄類型而定，檔案可透過下列方式附加至記錄：

- 透過上階記錄相關項目的附件
- 透過附件欄位

關於設定附件相關項目

對於支援預先設定之「附件」相關項目的記錄類型，您可以設定頁面版面配置與使用者角色，讓使用者將多個附件連結至上階記錄。每一附件項目可包含檔案或 URL。若要讓使用者以此方式附加檔案與 URL，您必須將頁面版面配置與使用者角色設定如下：

- 「附件」區段必須在上階記錄類型的頁面版面配置中，作為相關資訊區段。
- 使用者角色必須具有「附件」記錄類型的必要權限。
- 使用者角色的存取權資料檔必須具有適當的存取權，以在上階記錄類型的存取設定中存取「附件」相關記錄類型。

如需有關自訂頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。如需有關設定使用者角色與存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[使用者管理與存取控制 \(頁數 1164\)](#)。

下列記錄類型支援預先設定的「附件」相關項目：

- 客戶
- 活動
- 宣傳活動
- 聯絡人
- 自訂物件 01、02 和 03
- 經銷商
- 事件
- 資金
- 資金要求
- 家庭
- 潛在客戶
- 機會
- 合作夥伴
- 方案成員資格
- 服務要求
- 解決方案

附件也可連結至提醒記錄和銷售階段記錄。

公司管理員可以透過預先設定的「附件」相關項目來檢視新增附件的詳細資料。如需詳細資訊，請參閱[管理公司的附件 \(頁數 1603\)](#)。

有關設定附件欄位

附件欄位可讓使用者將單一檔案附加至記錄。下列記錄類型可支援附件欄位：

- 自訂物件 01、02、03、04 及以上
- 存貨稽核報表
- 樣品交易
- 簽名

下列記錄類型也支援附件欄位。不過，這些記錄類型只能用於下列相關項目：

- 鑑定附件
「鑑定附件」記錄類型可設成僅為「鑑定」記錄類型的相關項目。
- 應用程式附件
「申請書附件」記錄類型可設成僅為「申請書」記錄類型的相關項目。
- 業務計畫附件
「業務計畫」記錄類型可設成僅供作為「業務計畫」記錄類型的相關項目。
- 認證附件
「認證附件」記錄類型可設成僅為「認證」記錄類型的相關項目。
- 課程附件
「課程附件」記錄類型可設成僅為「課程」記錄類型的相關項目。

- 測驗附件
「測驗附件」記錄類型可設成僅為「測驗」記錄類型的相關項目。
- MDF 要求附件
「MDF 要求附件」記錄類型可設成僅為「MDF 要求」記錄類型的相關項目。
- 目標附件
「宗旨附件」記錄類型可設成僅供作為「宗旨」記錄類型的相關項目。
- 合作夥伴方案附件
「合作夥伴方案附件」記錄類型可設成僅為「合作夥伴方案」記錄類型的相關項目。
- 保單附件
「政策附件」記錄類型可設成僅為「政策」記錄類型的相關項目。
- 特價要求附件
「特價要求附件」記錄類型可設成僅為「特價要求」記錄類型的相關項目。

其中某些記錄類型為特定產業或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特定類型，且可能無法在您的 Oracle CRM On Demand 版本中使用。

對於部份記錄類型，附件欄位會顯示於 Oracle CRM On Demand 的標準頁面版面配置中。您可以視需要針對所有列出的記錄類型，在其「詳細資料」頁面版面配置中顯示附件欄位。以下是三種附件欄位：

- **附件。**此欄位一開始會在記錄「編輯」頁面中顯示迴紋針圖示。檔案上傳後，欄位便會在記錄「詳細資料」頁面中顯示附件檔案的名稱與大小。在記錄「編輯」頁面上，此欄位也會顯示迴紋針圖示與可用來移除檔案的 X 圖示。若要讓使用者附加檔案至記錄，您必須在頁面版面配置中顯示此欄位。因為「附件」欄位中的檔名與檔案大小皆為計算的值，所以無法作為搜尋欄位。
- **附件：檔案名稱。**此為唯讀欄位，會以使用者上傳之檔案的名稱來自動填入。「附件：檔名」欄位可作為搜尋欄位。可選擇顯示此欄位。
- **附件：大小 (位元組)。**此欄位顯示附件的大小。可選擇顯示此欄位。

如需有關自訂頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)與[指定動態頁面版面配置 \(頁數 1125\)](#)。

有關設定自訂物件與附件欄位

您可以多種方式設定「自訂物件」記錄類型來達到您公司的業務需求，如下所示：

- 您可以在其他記錄類型中，將「自訂物件」記錄類型設為相關記錄類型。(在 Oracle CRM On Demand 大多數的主要記錄類型中，支援使用「自訂物件」記錄類型來作為相關記錄類型。)
此類組態，在上階記錄與連結的記錄類型之間具有一對多關係。當附件欄位顯示在連結的記錄類型時，此組態可讓使用者將多個附件 (每一下階記錄的附件) 連結至上階記錄。
例如，您可以在「自訂物件 04」的「詳細資料」頁面上顯示附件欄位，然後重新命名「自訂物件 04」以便讓其標示為**目標附件**。然後您可以在「目標」記錄類型中，將新「目標附件」記錄類型作為相關資訊區段來使用。
- 您可以設定「自訂物件」記錄類型與其他記錄類型的多對多關係，請參閱[關於自訂物件的多對多關係 \(頁數 1163\)](#)以取得詳細資訊。
- 您可以設定「自訂物件」記錄類型作為附件記錄類型使用，並讓其作為最上層的記錄類型，含有自己的頁標、首頁、清單等等。
此類組態可用來讓使用者存取多數使用者感興趣的文宣，也可讓使用者搜尋先前上傳至自訂附件記錄類型之記錄的附件。

如同其他記錄類型，您必須確保使用者對於自己的使用者角色與存取權資料檔具有適當的存取層級，以讓其在支援附件欄位之處使用記錄類型。如需有關設定使用者角色與存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[使用者管理與存取控制 \(頁數 1164\)](#)。

關於自訂物件的多對多關係

根據預設，自訂物件 01、02 和 03 與其他記錄類型之間的所有關係都是多對多。不過，針對所有其他自訂物件記錄類型 (例如，自訂物件 04)，自訂物件記錄類型與任何其他記錄類型 (包括其他自訂物件記錄類型) 之間的任何關係預設都是一對多。

您可以使用其他自訂物件記錄類型做為交集表格，建立自訂物件記錄類型的多對多關係。

將使用自訂物件記錄類型作為交集表格的優點

使用自訂物件記錄類型作為交集表格，而非使用與其他記錄類型 (自訂物件 01 至 03 內所提供) 的多對多關係，具有下列優點：

- **彈性。**您可以更彈性的控制物件之間的關係。使用自訂記錄類型作為交集表格，可直接存取自訂物件記錄類型中的交集記錄。自訂物件 01、02 及 03 不會顯示交集表格，以及這些表格與其他記錄類型的多對多關係。因此，使用者無法檢視或修改交集記錄。自訂物件 04 與較高記錄類型也會更有彈性，因為其可讓您決定哪些記錄類型應具有多對多關係。已預先設定自訂物件 01、02 及 03 與其他記錄類型的多對多關係，您無法加以變更。例如，使用自訂物件 01 時，如果您只需要自訂物件 01 與客戶之間的一對多關係，則會將其儲存為多對多關係。即使不需要，自訂物件 01 也會使用附加記錄來儲存隱藏交集表格中的關係，而此附加記錄會算在您公司的記錄分配中。不過，如果您使用自訂物件 04，且只需要自訂物件 04 與客戶之間的一對多關係，則您可以使用所提供的預設一對多關係。否則，如果您未使用自訂物件 04，則您可以選擇使用其他自訂物件記錄類型，來建立自訂物件 04 與客戶之間的多對多關係。
- **更好的整合。**您使用自訂物件記錄類型作為交集表格時，整合事件會更有效率。您可以藉由使用 Oracle CRM On Demand 或 Web 服務中的匯入工具，將多對多關係直接載入至自訂物件記錄類型。不過，匯入工具不支援自訂物件 01、02 及 03 與其他記錄類型之間的匯入關係。此外，整合事件只能追蹤自訂物件 01、02 及 03 的上階欄位。整合事件無法追蹤任何因自訂物件 01、02、03 以及其相關記錄類型而發生的事件，如與其他記錄類型的關聯或取消關聯。不過，如果您使用自訂物件 04 與較高記錄類型作為交集表格，則您可以追蹤與偵測任何發生在交集表格中的事件，因為其為含有整合事件支援的自訂物件記錄類型。
- **儲存其他資訊。**您可能想要儲存有關兩個記錄類型之間多對多關係的附加資訊，例如，文字欄位或更複雜的業務模型可能需要與其他記錄類型的關係。自訂物件 04 與較高記錄類型支援所有可在 Oracle CRM On Demand 中使用的自訂欄位，可讓您在交集表格中建立自訂欄位。自訂物件 04 與較高記錄類型也支援與其他記錄類型的關係，可讓您建立與交集表格的關係。自訂物件 01、02 及 03 與其他記錄類型的交集表格，不支援自訂欄位或與其他記錄類型的關係。

建立多對多關係的範例

您的公司經營及管理會議中心，並提供會議設備給其他公司、政府客戶。您想要使用自訂物件記錄類型追蹤有關活動的資訊，以及使用另一個自訂物件記錄類型追蹤有關每一項活動所使用會議室的資訊。每一間會議室都會用於多項活動，而每一項活動都可以使用多間會議室，因此您必須在記錄類型之間建立多對多關係。

若要建立這個多對多關係，您可以使用第三個自訂物件記錄類型做為交集表格，追蹤有關每一間會議室預定或使用時間的資訊。然後分別在會議室與使用時間之間，以及活動與使用時間之間建立一對多關係，如此會議室與活動之間就形成多對多關係。

下列程序將描述如何設定此範例的記錄類型和關係。自訂物件 04、05 和 06 會用於新的記錄類型。

設定多對多關係

- 1 如果您公司並未設定您要使用的自訂物件記錄類型，請聯絡「客戶關懷中心」進行設定。
- 2 當「客戶關懷中心」設定自訂物件之後，請將自訂物件 04、05 和 06 記錄類型分別重新命名為「會議室」、「活動」和「使用時間」。
如需有關重新命名記錄類型的詳細資訊，請參閱[重新命名記錄類型 \(頁數 1149\)](#)。
- 3 針對需要存取新記錄類型的每一個使用者角色，在「角色管理精靈」的步驟 2：「記錄類型存取權」中設定必要的存取等級(必要的存取等級是由您根據使用者的責任所決定)。
如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 4 針對每一個需要存取新記錄類型的使用者角色，設定新記錄類型的存取權資料檔。

您至少必須設定下列各項：

- 在新的「會議室」記錄類型上，將「檢視」存取權授予給新的「使用時間」相關資訊區段。
- 在新的「活動」記錄類型上，將「檢視」存取權授予給新的「使用時間」相關資訊區段。

如需有關設定存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)。

5 為新記錄類型建立新的頁面版面配置：

- 在新的「會議室」記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置上，加入「使用時間」記錄類型做為相關資訊區段。
- 在新的「活動」記錄類型的「詳細資料」頁面版面配置上，加入「使用時間」記錄類型做為相關資訊區段。

如需設定頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

6 對於需要存取新記錄類型的每一個使用者角色，指派您在「角色管理精靈」步驟 6 中所建立的頁面版面配置。

如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

附註：除了上面程序所述的設定變更，您還可以使用自訂其他記錄類型的方式來自訂新的記錄類型。如需有關自訂記錄類型的資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)。

使用者管理與存取控制

此標題提供管理使用者與控制存取的資訊。

開始之前。請執行下列作業：

■ 請確定您的使用者角色有適當的權限：

- 若要存取「管理首頁」上的「使用者管理與存取控制」連結，您的使用者角色必須具備「管理使用者」權限、「管理角色與存取權」權限或同時具備這兩種權限。
- 若要設定使用者，您的角色必須具備「管理使用者」權限或「管理合作夥伴組織內的使用者」權限。

附註：有「管理合作夥伴組織內的使用者」權限的使用者僅可設定自己合作夥伴組織的使用者。

- 若要設定您公司的存取權資料檔與角色，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。
- 若要建立、編輯或刪除群組，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」權限。若要將使用者加入至群組或從群組中移除使用者，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」與「管理使用者」這兩種權限。
- 若要設定工作簿，您的角色必須具備「管理工作簿」權限。
- 若要設定您公司的銷售地區，您的角色必須具備「管理銷售地區」權限。
- 比較授權數與必須有效的使用者數目。唯有有效的使用者可存取 Oracle CRM On Demand。有效的使用者總數不可超出您公司授權數。如需驗證授權狀態的詳細資訊，請參閱[驗證授權狀態及有效的使用者 \(頁數 992\)](#)。
- 閱讀角色和存取資料檔的背景資訊。請參閱以下主題以取得詳細資訊。
 - [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
 - [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
 - [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
 - [關於主要記錄類型的存取等級 \(頁數 1205\)](#)
 - [關於相關記錄類型的存取等級 \(頁數 1205\)](#)
 - [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)
- 決定將使用哪些資料檔來管理工作簿、角色及團隊的資料存取權。
- 決定想指派給每個使用者的角色，以及每個使用者回報對象的角色。如果您的組織需要其他角色來因應多種業務範圍，請建立您需要的新角色。

您公司所有使用者的累積設定就會定義您公司的報告階層架構和銷售配額。

您必須為公司的每位使用者分別指定使用者角色。使用者的角色及相關存取資料檔會決定員工對頁標、功能和記錄的存取權，也會決定員工在使用應用程式時會看到哪些頁面版面配置。

按一下主題來查看管理使用者、存取資料檔、角色、自訂工作簿及群組的程序：

- [設定使用者 \(頁數 1166\)](#)
- [設定使用者的銷售配額 \(頁數 1177\)](#)
- [設定使用者的依記錄類型預設工作簿 \(頁數 1178\)](#)
- [變更使用者的使用者 ID \(頁數 1178\)](#)
- [重設使用者的密碼 \(頁數 1179\)](#)
- [重設使用者的 DMS PIN \(頁數 1179\)](#)
- [變更使用者的主要事業群 \(頁數 1180\)](#)
- [檢閱使用者的登入活動 \(頁數 1180\)](#)
- [檢閱使用者的安全性相關活動 \(頁數 1181\)](#)
- [管理委派使用者 \(管理員\) \(頁數 1182\)](#)
- [建立使用者的存貨期間 \(頁數 1183\)](#)
- [停用使用者 \(頁數 1184\)](#)
- [設定合作夥伴管理員的程序 \(管理員\) \(頁數 1184\)](#)
- [設定使用者 \(合作夥伴\) \(頁數 1185\)](#)
- [變更使用者的使用者 ID \(合作夥伴\) \(頁數 1187\)](#)
- [重設使用者的密碼 \(合作夥伴\) \(頁數 1187\)](#)
- [停用使用者 \(合作夥伴\) \(頁數 1188\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [設定工作簿的程序 \(頁數 1231\)](#)
- [驗證管理員角色的工作簿設定 \(頁數 1232\)](#)
- [建立工作簿類型和工作簿使用者角色 \(頁數 1235\)](#)
- [設定記錄所有權模式 \(頁數 1236\)](#)
- [建立工作簿和工作簿階層 \(頁數 1236\)](#)
- [將使用者與工作簿建立關聯 \(頁數 1238\)](#)
- [建立工作簿的存取權資料檔 \(請參閱 \[建立工作簿的存取資料檔\]\(#\) 頁數 1240\)](#)
- [啟用公司的工作簿 \(頁數 1241\)](#)
- [啟用使用者和使用者角色的工作簿 \(頁數 1241\)](#)
- [新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置 \(頁數 1243\)](#)
- [指派記錄至工作簿 \(請參閱 \[將記錄指派給工作簿\]\(#\) 頁數 1244\)](#)
- [重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)
- [重設個人化動作列版面配置 \(頁數 1215\)](#)
- [重設個人化首頁版面配置 \(頁數 1215\)](#)
- [設定群組 \(頁數 1249\)](#)
- [設定銷售地區 \(頁數 1251\)](#)

提示： 考量設定每個角色的測試使用者。然後啟用測試使用者以確定在啟用其他使用者之前，是否已正確設定組態。在完成所有使用者設定活動，包含存取權、角色版面配置、呈報與資料共用階層、工作流程與任何其他商務程序自訂之前，不要啟用其他使用者。請記住，測試完成時要停用測試使用者。

使用者管理

使用者是 Oracle CRM On Demand 中的實體，不論其是否具備與 Oracle CRM On Demand 互動的能力皆然。例如，使用者可以是公司內的員工、合作夥伴或外部應用程式。使用者可為有效或無效。有效的使用者可與 Oracle CRM On Demand 互動，無效的使用者則不然。若要與 Oracle CRM On Demand 互動，就必須先根據針對您公司設定的登入及密碼政策來驗證有效的使用者。如需有關登入及密碼政策的詳細資訊，請參閱關於登入及密碼政策 (請參閱 [關於登入和密碼原則](#) 頁數 992)。

每位使用者都會被指派一個角色。相同的角色可以指派至多位使用者。Oracle CRM On Demand 中的角色與使用者在組織內執行的業務功能相似，例如銷售主管功能或服務管理者功能。在您的組織中，您的業務功能會提供您某些專屬於業務功能的權限與許可權。同樣地，在 Oracle CRM On Demand 的脈絡之內，角色將定義下列項目：

- 使用者在 Oracle CRM On Demand 中具有使用權限的功能
- 提供給使用者使用受保護資訊的一組權限
- 顯示資訊的使用者介面設定

如需有關角色的詳細資訊，請參閱[角色管理 \(頁數 1188\)](#)。若要管理使用者，請執行下列作業：

- [設定使用者 \(頁數 1166\)](#)
- [設定使用者的銷售配額 \(頁數 1177\)](#)
- [變更使用者的使用者 ID \(頁數 1178\)](#)
- [重設使用者的密碼 \(頁數 1179\)](#)
- [重設使用者的 DMS PIN \(頁數 1179\)](#)
- [變更使用者的主要事業群 \(頁數 1180\)](#)
- [檢閱使用者的登入活動 \(頁數 1180\)](#)
- [檢閱使用者的安全性相關活動 \(頁數 1181\)](#)
- [管理委派使用者 \(管理員\) \(頁數 1182\)](#)
- [建立使用者的存貨期間 \(頁數 1183\)](#)
- [停用使用者 \(頁數 1184\)](#)

相關主題

如需使用者管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於使用者頁面版面配置 \(請參閱 \[關於使用者頁面配置\]\(#\) 頁數 1176\)](#)
- [關於使用者委派 \(頁數 1181\)](#)
- [使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)
- [自訂稽核軌跡 \(頁數 1118\)](#)

設定使用者

在設定使用者時要特別注意下列欄位，因為其將決定使用者可以存取、檢視和執行下列作業的權限：

- **狀態欄位。**初次設定使用者時，您可以將使用者狀態設定為「有效」，讓使用者可以立刻存取 Oracle CRM On Demand，同時可在使用者記錄上選擇適當選項，提示 Oracle CRM On Demand 在您儲存使用者記錄時，將必要的登入資訊傳送給該使用者。

另外，如果您希望讓使用者稍後再存取 Oracle CRM On Demand，請設定使用者記錄，並將使用者狀態設定為「無效」。當您稍後要讓使用者存取 Oracle CRM On Demand 時，請將使用者狀態變更成「有效」，然後使用重設密碼功能，透過電子郵件將必要的登入資訊傳送給該使用者。

- **「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位。**從屬結構決定經理所能存取的員工記錄，同時也決定要包含於預測計算以及要包含於上呈經理和高階主管報表中的員工資料。您設定使用者的頁面可包含「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位，但不能同時包含這兩個欄位。如需有關「直屬主管」與「直屬主管 (別名)」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 \(別名\) 欄位 \(頁數 1177\)](#)。

提示：先輸入在報告階層最上層的使用者。

- **角色欄位。**使用者的角色會決定使用者對頁標、功能、記錄及頁面版面配置的存取權。

附註：您也可以使用匯入助理，匯入您的使用者記錄。如需有關此選項的詳細資訊，請參閱[匯入和匯出工具 \(請參閱 \[匯入與匯出工具\]\(#\) 頁數 1379\)](#)。

關於新使用者的登入資訊

若要登入 Oracle CRM On Demand，新使用者必須具有 Oracle CRM On Demand 的臨時 URL 與臨時密碼。您可以在建立使用者帳戶時要求 Oracle CRM On Demand 傳送登入資訊給該使用者，或者您可以稍後再依下列方式傳送該登入資訊：

- 如果要在建立使用者帳戶時傳送登入資訊，則您必須先選取使用者記錄上的電子郵件核取方塊，才可以進行使用者記錄的初次儲存。

根據您是使用「快速新增」按鈕或「新增使用者」按鈕來建立使用者記錄，電子郵件核取方塊將依下列不同方式命名：

- 「快速新增」頁面上的「電子郵件」核取方塊
- 「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」核取方塊

請注意，如果您希望資訊能立刻傳送給該使用者，則您必須先選取該核取方塊，才可以進行記錄的初次儲存。系統會透過電子郵件寄送使用者的登入資訊，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼與使用者登入 ID 的詳細資料。

- 如果您要稍後再將登入資訊傳送給使用者，請不要在建立使用者記錄時選取此核取方塊。

之後，當您要將登入資訊寄送給使用者時，您可以按一下使用者記錄上的「重設密碼」按鈕，提示 Oracle CRM On Demand 寄送資訊。當您按一下「重設密碼」按鈕，系統就會透過電子郵件將登入資訊寄送給使用者，透過兩個部份來寄送：

- 第一封電子郵件包含臨時 URL。
- 第二封電子郵件包含臨時密碼。

在這個情況下，電子郵件不會包含使用者登入 ID 的詳細資料。

關於刪除使用者

您不能刪除使用者。當員工離開公司時，請將該使用者的「狀態」變更為「無效」。

開始之前。若要設定您公司的使用者，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

設定使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增使用者，請按一下「新建使用者」。
 - 若要迅速新增一些使用者，請按一下「快速新增」。

這樣會開啟「快速新增」頁面，供您為每個使用者輸入必要而有限制的資訊。例如，它不允許您指定從屬結構。

附註：如果除了在「快速新增」頁面上的必要「使用者」欄位之外，您還定義了其他任何必要欄位，就無法使用「快速新增」方法。

在「快速新增」視窗中輸入資訊之後，請按一下「儲存」，就會將您帶到「使用者清單」頁面。

 - 若要編輯使用者的資訊，請按一下使用者的姓氏，然後在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「編輯使用者」頁面上填入資訊。如需詳細資訊，請參閱[使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)。
- 6 儲存記錄。

提示：您可以建立篩選清單，以便限制可查看的使用者記錄數。如需指示，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

開啟使用者的篩選清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，從下拉式清單選取選項。

使用者欄位

設定使用者時，下列欄位需要特別注意：

- 狀態
- 「直屬主管」或「直屬主管 (別名)」，視其中出現在使用者的頁面版面配置上的欄位而定
- 角色

這些欄位的輸入內容會決定使用者可存取、檢視和進行的項目。

本表格說明使用者的部分欄位資訊。若要查看此表格中所列的所有欄位，您的角色必須具有「管理使用者」權限。某些欄位為唯讀欄位。此外，視您是從「使用者清單」頁面導覽之後或向下探鑽中的使用者名稱之後存取「使用者詳細資料」頁面而定，您看到的欄位會有所不同。發生這些差異的原因是這些詳細資料頁面使用不同的頁面版面配置。如需有關使用者頁面版面配置的詳細資訊，請參閱關於使用者頁面版面配置 (請參閱 [關於使用者頁面配置](#) 頁數 1176)。

欄位	描述
主要使用者資訊區段	
狀態	指示使用者為有效或無效的狀態。如需設定使用者密碼及啟用使用者之順序的資訊，請參閱 設定使用者 (頁數 1166) 與 重設所有密碼 (頁數 998) 。 備註： Oracle CRM On Demand 不允許您刪除使用者。員工從公司離職時，請將該員工的「狀態」變更為「無效」。
直屬主管	使用者的經理。每個使用者都必須要有經理以進行報告和預測。 備註： 依據貴公司設定的使用者頁面版面配置，可能會出現的是「直屬主管 (別名)」欄位，而非「直屬主管」欄位。「直屬主管 (別名)」欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。
合作夥伴組織	使用者所屬合作夥伴組織的名稱。只有在使用者是合作夥伴組織的成員時，才會填入此欄位。 備註： 屬於某個合作夥伴組織的成員而且角色中具有「管理合作夥伴組織中的使用者」權限的使用者可以新增其合作夥伴組織中的其他成員來當做 Oracle CRM On Demand 中的使用者。如果您的使用者角色允許您設定屬於您合作夥伴組織之一部分的使用者，則此欄位為唯讀。
角色	指派給使用者的角色。若要瞭解角色詳細資訊，請參閱 角色管理 (頁數 1188) 。
主要群組	此使用者已新增至其中的群組。唯讀。
預設工作簿	(選擇性) 使用者在「分析」頁面以外的任何區域作業時，依預設可以在「工作簿」選取器中看到的使用者工作簿或自訂工作簿。使用者記

欄位	描述
	錄上的這項設定不會限制使用者對記錄的存取權。使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。 備註：您可以為使用者的每個記錄類型指定預設工作簿。如需詳細資訊，請參閱設定使用者依據記錄類型的預設工作簿 (請參閱 設定使用者的依記錄類型預設工作簿 頁數 1178)。如果已為使用者的記錄類型指定預設工作簿，則在「工作簿」選取器中，該記錄類型之預設工作簿的優先順序會高於使用者資料檔上「預設工作簿」欄位中所指定的預設工作簿。
分析的預設工作簿	(選擇性) 使用者在預設情況下，於「分析」頁面的「工作簿」選取器中會看到的使用者工作簿或自訂工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對資料的存取權。使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。
保留預設工作簿	此核取方塊適用於「分析」頁面以外，Oracle CRM On Demand 所有區域中的「工作簿」選取器。「保留預設工作簿」核取方塊的作用如下： - 如果勾選此核取方塊，每次使用者開啟可使用「工作簿」選取器的任何頁面或視窗時，「工作簿」選取器便會顯示使用者資料檔內「預設工作簿」欄位中所選取的工作簿。使用者可以在任何頁面或視窗的「工作簿」選取器中，選取其他工作簿。然而，下次使用者再次瀏覽該頁面或視窗時，或是開啟可使用「工作簿」選取器的任何其他頁面或視窗時，該使用者在「工作簿」選取器中會看見預設工作簿。使用者先前在「工作簿」選取器的選取內容會遺失。 - 如果未勾選此核取方塊，除非使用者在「工作簿」選取器中選取其他工作簿，否則「工作簿」選取器會顯示使用者資料檔內「預設工作簿」欄位中所選取的工作簿。使用者在「工作簿」選取器中選取其他工作簿後，該使用者在「工作簿」選取器中會持續看到此記錄類型的新工作簿，直到使用者登出並再次登入為止。
使用者詳細資料區段	
別名	使用者的簡短識別碼，例如，使用者的偏好名稱或暱稱。 如果您透過「快速新增」頁面來新增使用者，電子郵件地址中 (@) 符號前的所有字元會變成別名。
使用者 ID	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時的唯一系統識別碼。 使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元： - 星號 (*) - 反斜線 (\) - 數字符號 (#) - 問號 (?) - 斜線 (/) - 波狀符號 (~)

欄位	描述
	根據公司管理員在公司資料檔之「使用者資料檔一有更新就傳送電子郵件」設定中選取的選項，在使用者資料檔之「使用者 ID」欄位中的值變更時，就會傳送電子郵件給使用者。如需有關「傳送使用者資料檔更新的電子郵件」設定的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱 設定公司資料檔及全域預設值 頁數 970)。
電子郵件	使用者的完整電子郵件地址，例如，<code>isample@companysample.com</code>。使用者必須具備有效的電子郵件地址才會被授予 Oracle CRM On Demand 的存取權限。 電子郵件地址可包含的字元數上限是 100。 根據公司管理員在公司資料檔之「使用者資料檔一有更新就傳送電子郵件」設定中選取的選項，在使用者資料檔之「電子郵件」欄位中的值變更時，就會傳送電子郵件給使用者。如需有關「傳送使用者資料檔更新的電子郵件」設定的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱 設定公司資料檔及全域預設值 頁數 970)。
次要電子郵件	您可以使用此欄位來儲存使用者的額外電子郵件地址。Oracle CRM On Demand 不會傳送任何通知或提醒電子郵件至此地址。
使用者登入 ID	唯讀欄位。此值是公司登入 ID 與使用者 ID 的組合，也是使用者登入 Oracle CRM On Demand 時的唯一系統識別碼。
聯絡人偏好設定	
不希望接聽來電	如果勾選此核取方塊，使用者將不會收到「Oracle CRM On Demand 行銷」的來電。
不希望收到信函	如果勾選此核取方塊，使用者將不會從「Oracle CRM On Demand 行銷」收到信函或廣告資料。
不希望收到電子郵件	如果勾選此核取方塊，使用者將不會從「Oracle CRM On Demand 行銷」收到電子郵件。
永遠傳送重要提醒	如果勾選此核取方塊，使用者將從 Oracle CRM On Demand 收到內含重要資訊的電子郵件。這些訊息包括： ■ Oracle CRM On Demand 產品更新及服務變更以及相關產品的重要資訊 ■ 升級至主要新版次的指示和排程 ■ 用於補充一般支援程序的高優先順序或緊急的溝通 (例如，發生硬體失敗的情況) 只有公司管理員才有能力為使用者更新此核取方塊。在主要聯絡人，此核取方塊為自動啟用。 備註：此核取方塊不是用來決定哪些使用者會收到 Oracle CRM On Demand Customer Care 發出的系統提醒 (例如，即將到來的已排定維護提醒)。

欄位	描述
使用者地理位置資訊區段	
語言、地區設定、幣別、時區	如果您未在這些欄位中設定任何值，將會使用針對公司設定的預設值。您可以為使用者變更這些值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫這些設定值。
使用者安全性資訊	
呈報主題區域	此設定定義了使用者對「分析」中之即時報表記錄的可見度。這些報表會提供資料的即時分析。您可以選取下列其中一個值： ■ 供管理者閱覽。允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者下屬擁有的資料。(此為預設設定。) ■ 團隊可見度。允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者透過團隊共有的資料 如果您沒有定義「呈報主題區域」設定，系統則會套用管理員所設定的公司範圍設定。如需報表的詳細資訊，請參閱分析 (頁數 673) (特別是關於分析中的記錄可見度 (請參閱 關於分析中記錄的可見度 頁數 690)主題)。 您可以為使用者變更此值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫此設定。
歷史主題區域	此設定定義了使用者對「分析」中之歷史報表記錄的可見度。允許的值如以下所示： ■ 供管理者閱覽。允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者下屬擁有的資料。(此為預設設定。) ■ 供團隊閱覽。允許使用者查看使用者擁有的資料以及使用者透過團隊共有的資料 ■ 全部皆可閱覽。允許使用者查看自己擁有以及使用者與他人共有的資料以及自己擁有以及使用者與其下屬共有的資料。 如果您沒有定義「歷史主題區域」設定，系統則會套用管理員所設定的公司範圍設定。 您可以為使用者變更此值。使用者也可以在編輯個人偏好設定時覆寫此設定。

欄位	描述
以角色為基礎/可讀取所有記錄	使用此選擇清單來指定您是否要依照「角色管理精靈」內「記錄類型存取權」頁面的定義，讓「分析」依記錄類型基礎來使用「可讀取所有記錄」設定。如果已透過公司資料檔或您的使用者資料檔啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，且管理員為特定記錄類型的使用者角色選取了「可讀取所有記錄」可見度設定，您便可在「分析」中檢視該記錄類型的所有記錄。 如需有關何時和如何啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定的指引方針，請參閱「關於以角色為基礎/可讀取所有記錄設定」(請參閱關於角色式是否可以讀取所有記錄設定 頁數 633)。 如果未啟用「以角色為基礎/可讀取所有記錄」設定，則「分析」會使用「呈報主題區域」與「歷史主題區域」欄位上所設定的可見度。
外部唯一 ID	您可使用此欄位，以在外部系統中儲存使用者的識別碼。
整合 ID	您可在此欄位輸入值，或允許欄位採用預設值。依據使用者的記錄如何建立，「整合 ID」欄位會採用以下的預設值： ■ 對於透過使用者介面所建立的使用者記錄： ■ 若「整合 ID」欄位出現在「頁面版面配置」中，且欄位中未輸入任何值，則此欄位在記錄首次儲存前，採用分配給使用者記錄的暫時「資料列 ID」。 ■ 若「整合 ID」欄位未出現在使用者頁面版面配置中，則此欄位採用使用者記錄的「資料列 ID」欄位值。 ■ 對於不是透過使用者介面通路來建立的使用者記錄，若「整合 ID」欄位未輸入任何值，則此欄位會採用使用者記錄的「資料列 ID」欄位值。 您可以變更「整合 ID」欄位中的值。
單一登入外部識別碼	如果您的公司已設定使用單一登入，公司管理員將 Oracle CRM On Demand 中使用者對應至外部系統時，可使用此欄位，而不使用「使用者登入 ID」欄位。 使用者檢視其個人資料檔時，此欄位為唯讀。 根據公司管理員在公司資料檔之「使用者資料檔一有更新就傳送電子郵件」設定中選取的選項，在使用者資料檔之「單一登入外部識別碼」欄位中的值變更時，就會傳送電子郵件給使用者。如需有關「傳送使用者資料檔更新的電子郵件」設定的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱設定公司資料檔及全域預設值 頁數 970)。

欄位	描述
認證類型	決定使用者登入 Oracle CRM On Demand 的方式。 若公司層級的認證類型不是「使用者 ID/密碼」或「單一登入」，則使用者記錄上的此欄位為唯讀。若公司層級的認證類型是「使用者 ID/密碼」或「單一登入」，公司管理員可選取一個值，或將此欄位留空，如下所示： ■ 僅使用者 ID/密碼。若選取此值，使用者必須使用其 Oracle CRM On Demand 使用者登入 ID 與密碼登入。 ■ 僅單一登入。若選取此值，使用者必須使用您公司的單一登入機制登入。選取此值時，使用者無法使用 Oracle CRM On Demand 使用者登入 ID 與密碼登入。 ■ 使用者 ID/密碼或單一登入。若選取此值，使用者可使用其 Oracle CRM On Demand 的使用者登入 ID 與密碼，或透過您公司的單一登入方法進行登入。 ■ 空白。若使用者資料檔的此欄位空白，則會為此使用者使用公司層級的「驗證類型」設定。 使用者檢視其個人資料檔時，此欄位為唯讀。 附註：若已選取「使用者 ID/密碼」或「單一登入」值，便會繼續強制執行您公司對於 Oracle CRM On Demand 密碼的原則。因此，當使用者在 Oracle CRM On Demand 的密碼到期，Oracle CRM On Demand 會提示使用者變更密碼 (即使該使用者使用「單一登入」進行登入)。所有對於 Oracle CRM On Demand 密碼的其他原則也會強制執行，如密碼的最短長度、所需的密碼複雜度等等。Oracle CRM On Demand 不會管理用於「單一登入」的密碼。 如需有關設定公司層級驗證類型的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及全域預設值 (頁數 970)。
密碼狀態	表示使用者密碼的狀態 (唯讀)。可能值為： ■ 有效。使用者密碼有效。 ■ 已停用/暫時的。使用者已提交變更密碼的要求，或者管理員重設使用者的密碼，但使用者尚未儲存新密碼。 ■ 無效。使用者記錄的「狀態」欄位先前已設為「無效」，而使用者目前的認證無法用來登入 Oracle CRM On Demand。若「狀態」欄位已變更為「有效」，請重設使用者密碼以允許使用者登入。 ■ 已鎖定。嘗試使用指定的密碼連續登入，失敗次數超過「目前密碼嘗試次數上限」設定允許的次數，而「登入鎖定持續時間」設定中指定的鎖定期間尚未到期。 ■ 密碼已到期。使用者密碼已到期。使用者密碼的有效時間長度是由「使用者密碼到期日」設定決定。 ■ 暫時密碼已到期。暫時密碼已指定給使用者，但使用者在「暫時登入天數視同有效」設定所允許的時間內，並未使用暫時密碼登入。您必須再次重設密碼。 ■ 暫時密碼已鎖定。嘗試使用暫時密碼連續登入，失敗次數超過「目前密碼嘗試次數上限」設定允許的次數，而「登入鎖定持續時間」設定中指定的鎖定期間尚未到期。

欄位	描述
	備註： 上述描述中所參考的設定值可在「公司登入與密碼控制」頁面上使用。如需有關這些設定值的詳細資訊，請參閱 定義公司的密碼控制 (頁數 993) 。
其他資訊區段	
預設主題	使用者以桌上型或膝上型電腦來登入 Oracle CRM On Demand 時所使用的主题。使用者可以在編輯個人偏好設定時，覆寫這項設定。如果使用者記錄中未選取預設主題，則會使用根據使用者角色所選取的預設主題。如果使用者記錄或使用者角色中未選取預設主題，則會使用根據公司所指定的預設主題。 備註：主题不會影響 Oracle CRM On Demand 的行為。如果您的使用者角色具有適當的權限，您可以依據公司需求來建立新的主题。如需有關主题的詳細資訊，請參閱建立新主题 (頁數 1154)。
平板主题	(選擇性) 若 Oracle CRM On Demand 已偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置，使用者以平板電腦或其他觸控螢幕裝置來登入 Oracle CRM On Demand 時所使用的主题。使用者可以在編輯個人偏好設定時，覆寫這項設定。如果使用者記錄中未選取平板主题，則會使用根據使用者角色所選取的平板主题。如果使用者記錄或使用者角色中未選取平板主题，則會使用根據公司所指定的平板主题。如果未指定任何層級的平板主题，則會使用預設主题。
預設搜尋記錄類型	使用者登入 Oracle CRM On Demand 時出現在「動作」列之搜尋選擇清單中的記錄類型。
登入時顯示歡迎頁面	若要避免使用者每次登入 Oracle CRM On Demand 時都顯示「歡迎」頁面，請取消勾選此核取方塊。 備註：登入時，使用者也可取消勾選「歡迎」頁面中的「登入時顯示歡迎頁面」核取方塊。
資金核准限制	此欄位提供給 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的使用者使用。 狀態設定為「請款已獲核准」時，此使用者可以核准之每筆資金要求的金額限制。如果使用者嘗試超過此限制，將會顯示錯誤訊息，而且 Oracle CRM On Demand 會防止資金要求核准。
啟用訊息中心動畫	決定「訊息中心」與記錄「詳細資料」頁面中的附註顯示是否會以動畫呈現。

欄位	描述
記錄預覽模式	使用者的記錄預覽模式。根據這裡的設定，當使用者將指標放在記錄連結上時，或在按一下當使用者將指標放在記錄連結上所出現的預覽圖示時，預覽視窗會開啟。預覽視窗會顯示記錄「詳細資料」頁面的第一個區段。在此欄位中選取「關閉」會停用使用者的記錄預覽功能。 記錄預覽設定可以在公司層級或使用者層級上指定。使用者層級上的設定會覆寫公司的設定。如果此欄位空白，則會使用公司的記錄預覽設定。使用者可在編輯個人偏好設定時變更此設定。
抬頭顯示器	如果已開啟抬頭顯示器功能，且已在使用者的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，則使用者就會看見瀏覽器視窗底部詳細資料頁面之相關資訊區段的連結。這些連結允許使用者跳至相關資訊區段而不必向下捲動頁面。 抬頭顯示器功能可以在公司層級與使用者層級開啟或關閉。使用者層級的設定會覆寫公司的設定。如果此欄位空白，則會使用公司的抬頭顯示器設定。使用者可在編輯個人偏好設定時變更此設定。 如果未在使用者的主題上勾選「支援抬頭顯示器設定值」核取方塊，即使抬頭顯示器功能已在公司層級或使用者層級開啟，仍無法使用抬頭顯示器。
相關資訊格式	決定記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段是否顯示為清單或頁標。如果使用者記錄中的「相關資訊格式」欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。
凍結清單資料欄表頭	決定使用者向下捲動記錄頁面時，「清單」頁面中的資料欄標題是否一律保持在檢視畫面中。 此功能可以在公司層級與使用者層級開啟或關閉。使用者層級上的設定會覆寫公司的設定。如果此欄位空白，則會使用公司的設定。
呈報主題區域的使用者時區支援	若使用者資料檔上的此核取方塊存在且已勾選，則即時報告中顯示的日期與時間會根據使用者的時區顯示。若取消勾選使用者資料檔上的此核取方塊，則報告中顯示的日期與時間會根據公司的時區顯示。 若要啟用此使用者設定，公司管理員必須新增此欄位至管理員角色的「使用者管理」頁面版面配置。若要允許使用者在個人資料檔中啟用或停用此設定，公司管理員必須新增此欄位至相關使用者角色的「使用者負責人」頁面版面配置。

欄位	描述
主要事業群	「使用者詳細資料」頁面預設不會顯示「主要事業群」欄位，不過公司管理員可以將它加入「使用者管理」頁面版面配置。如果您的公司使用「事業群」記錄類型將使用者分組以符合業務需求，則每位使用者都可以與一或多個事業群相關聯。與使用者相關聯的第一個事業群會自動指定為使用者的主要事業群，而事業群的名稱則會顯示在使用者記錄的「主要事業群」欄位中。您的公司管理員可以變更使用者記錄的主要事業群。如需有關事業群的詳細資訊，請參閱事業群設定 (頁數 1006)。 備註：「使用者」記錄類型也提供名為「事業群」的文字欄位。「使用者」記錄類型的「事業群」文字欄位與「事業群」記錄類型無關。
自訂程式碼啟用	此選擇清單欄位會決定是否啟用或停用使用者在 Oracle CRM On Demand 中頁面上的所有自訂程式碼，以及是否啟用或停用使用者的自訂程式碼指標。下列為可用選項： ■ 已啟用。這是標準應用程式中的預設設定。選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼，但不會啟用自訂程式碼指標。 ■ 啟用且含指標。選取此選項時，會啟用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。 ■ 停用且含指標。選取此選項時，會停用 Oracle CRM On Demand 頁面中可用的所有自訂程式碼。此外，也會啟用自訂程式碼指標。 附註：如果您將此欄位設為「停用且含指標」，則不會針對使用者執行內嵌在自訂 Web Applet 中的任何報表和儀表板。 如需有關自訂程式碼與自訂程式碼指標的詳細資訊，請參閱關於啟用與停用自訂程式碼及自訂程式碼指標 (請參閱 關於啟用與停用自訂程式碼與自訂程式碼指標 頁數 154)。 若要變更此欄位中的設定，管理員必須新增此欄位至管理員角色的「使用者管理」頁面版面配置。若要允許使用者在個人資料檔中變更此設定，管理員必須新增此欄位至相關使用者角色的「使用者負責人」頁面版面配置。

備註：具有「管理使用者與存取權 - 管理委派使用者」與「管理使用者」權限的使用者 (通常是公司管理員) 可為其他使用者指定委派者。具有「管理使用者與存取權 - 管理委派使用者」權限的使用者可為自己指定委派者。如需有關指定委派者的詳細資訊，請參閱關於使用者委派 (頁數 1181)、新增委派使用者 (頁數 638) 及管理委派使用者 (管理員) (頁數 1182)。

關於使用者頁面配置

您可以為使用者記錄定義一些頁面配置類型。頁面配置類型會對應到 Oracle CRM On Demand 中使用者詳細資料的不同檢視。下列的使用者頁面配置類型可以在「使用者應用程式自訂」頁面使用：

- **使用者頁面版面配置。**此頁面配置類型是用於當您從記錄、「最近檢視的」或「最愛」清單中逐層往下檢視使用者名稱時，所顯示的使用者詳細資料頁面。公司的所有使用者都能看到這些使用者詳細資料頁面。此類型的頁面版面配置沒有可用的相關資訊區段，但使用者可個人化欄位在頁面中的版面配置 (如果他們的使用者角色允許執行此作業)。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。
- **使用者管理頁面配置。**此類型的頁面配置是用於使用者的詳細資料頁面，而該頁面是從「使用者管理」與「存取控制」下的「使用者清單」頁面來顯示。

- **使用者負責人頁面配置**。此頁面配置類型是用於「我的設定」中的「個人詳細資料」頁面。使用者可控制欄位與相關資訊區段在「個人詳細資料」頁面中的版面配置 (如果他們的使用者角色允許執行此作業)。如需詳細資訊，請參閱[變更詳細資料頁面版面配置 \(頁數 640\)](#)。
- **合作夥伴管理頁面配置**。當合作夥伴使用者從「合作夥伴自我管理」連結中存取使用者記錄時，此類型的頁面配置可用於所顯示的使用者詳細資料頁面。若要存取「合作夥伴自助式管理」連結，合作夥伴使用者必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

當您有包含私人資料的使用者欄位時，不同的使用者頁面配置類型就會很有用。在此情況下，在使用者於記錄的使用者名稱向下探鑽時，您不要讓私人欄位可供閱覽。您因而能讓私人欄位在「使用者負責人」配置類型或「使用者管理」配置類型的頁面配置中使用，且讓私人欄位無法在「使用者」配置類型的頁面配置中使用。

頁面配置是指派給特定角色，因此，您可以透過指派適當的頁面配置給角色，確保具有該角色的使用者無法看到他們不應該看到的任何私人欄位。

下列欄位類型範例對於為特定角色以私人欄位形式進行追蹤可能會很有用：

- 內部銷售代表
 - 未被拒絕的合格潛在客戶數
 - 每個月份聯絡的潛在客戶數
- 現場銷售業務代表
 - 將潛在客戶轉換成客戶的成本
- 行銷經理
 - 宣傳活動成效 (花費金額與收益金額比較)
- 地區銷售經理
 - 每季喪失的客戶數
 - 因地區競爭者而喪失的收益額

當您要讓欄位對某些使用者成為唯讀時，不同的使用者頁面配置類型也很有用。在此情況下，對於您不希望能編輯欄位的使用者角色，可讓「使用者負責人」配置類型中的欄位成為唯讀欄位，以供使用。

注意：特定的限制會在新增「直屬主管」欄位與「直屬主管 (別名)」欄位至使用者頁面配置時套用。如需詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 \(別名\) 欄位 \(頁數 1177\)](#)。

如需有關建立頁面配置的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置 (請參閱 [自訂靜態頁面版面配置](#) 頁數 1086)；如需有關設定角色的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 (別名) 欄位

使用者記錄上的經理資訊是用在報告階層與預測中。下列其中一個欄位必須顯示在「使用者管理」或「合作夥伴管理」配置類型的每個頁面配置上，如此您才能為使用者指定經理：

- **直屬主管**。此欄位顯示使用者經理的全名。
- **直屬主管 (別名)**。此欄位顯示使用者經理的簡短識別碼。

不過，當您建立使用者頁面配置時，不得將這兩個欄位新增至相同的使用者頁面配置。若「直屬主管」欄位與「直屬主管 (別名)」欄位皆能在頁面配置上使用，則任何得到頁面配置指派的使用者角色，不能在使用者記錄清單或使用詳細資料頁面中使用內嵌編輯功能。

同樣地，請不要就使用者記錄類型新增「直屬主管」欄位與「直屬主管 (別名)」欄位至相同的搜尋配置。若這兩個欄位皆能在搜尋配置上使用，則任何得到搜尋配置指派的使用者角色，不能搜尋使用者記錄；也就是說，此搜尋失敗。

設定使用者的銷售配額

如果銷售代表使用 Oracle CRM On Demand 來管理預測，就必須設定其配額。銷售代表可以自行設定配額，或者您可以管理員的身份，為他們建立配額。選取配額要開始的年度時，您可以選取目前行事曆年度，或前三年的其中一年，或是未來三年的其中一年。

本節說明管理員設定使用者配額的程序。

設定使用者的配額

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要設定配額之使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，向下捲動至「配額」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - 按一下「新增配額」按鈕。
 - 按一下您所要編輯配額的「編輯」連結。
- 6 在「編輯配額」頁面上填好欄位。
 - 若要將年度配額平均分攤在會計年度中，請在「總配額」欄位中輸入數額，然後按一下「平攤」。
 - 若要加總每月的配額，請輸入每個月的數額，然後按一下「總計」。
- 7 儲存記錄。

設定使用者的依記錄類型預設工作簿

您可為使用者的每個記錄類型來指定預設工作簿。在記錄類型的「工作簿」選取器中，使用者可依預設來查看指定的工作簿。但指定預設工作簿不會限制使用者存取記錄。使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿。

如果您選取自訂工作簿作為記錄類型的預設工作簿，且已在工作簿模式中設定記錄類型，則使用者在建立該記錄類型的記錄時，記錄上的「工作簿」欄位便會自動植入預設工作簿的名稱。如果您選取使用者工作簿或「所有」工作簿作為記錄類型的預設工作簿，則使用者在建立該記錄類型的記錄時，即使是在工作簿模式中設定記錄類型，記錄上的「工作簿」欄位亦不會自動植入預設工作簿的名稱。如需有關工作簿模式與其他記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。

下列程序將說明如何設定使用者依據記錄類型的預設工作簿。

設定使用者依據記錄類型的預設工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要設定預設工作簿之使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「依據記錄類型的預設工作簿」區段，然後執行下列其中一項作業：
 - a 按一下「新建」以加入記錄類型的預設工作簿。
 - b 按一下您要變更的預設工作簿之「編輯」連結。
- 6 在「加入依據記錄類型的預設工作簿」頁面中，選取記錄類型與工作簿設定。
- 7 儲存變更。

變更使用者的使用者 ID

您可以變更使用者的使用者 ID。

使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元：

- 星號 (*)
- 反斜線 (\)
- 數字符號 (#)

- 問號 (?)
- 斜線 (/)
- 波狀符號 (~)

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。若要允許使用者變更其電子郵件地址或使用 ID，必須設定「登入和密碼控制」功能。如需指示，請參閱 [定義公司的密碼控制 \(頁數 993\)](#)。

變更使用者的使用者 ID

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 6 在「使用者編輯」頁面上按一下「使用者 ID」欄位。
- 7 儲存記錄。

根據公司管理員在公司資料檔之「使用者資料檔一有更新就傳送電子郵件」設定中選取的選項，在使用者資料檔之「使用者 ID」欄位中的值變更時，就會傳送電子郵件給使用者。如需有關「傳送使用者資料檔更新的電子郵件」設定的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

使用者可使用新使用者 ID 與使用者的現有密碼來登入 Oracle CRM On Demand。

重設使用者的密碼

在 Oracle CRM On Demand 中，使用者必須提供至少兩個安全性問題的答案，這些問題和答案可供將來萬一遺忘密碼時使用。如果使用者不記得安全性問題，或者被鎖定無法登入而又要立即存取，您可以重設他們的密碼。

附註：此程序與選取「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」的核取方塊效果相同。您必須先設定使用者角色及相關資訊，才能以電子郵件寄送臨時密碼。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限與「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，您欲變更密碼的使用者角色必須具備「重設個人密碼」權限。

重設使用者的密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要重設密碼之使用者的「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」的標題列上，按一下「重設密碼」按鈕。

使用者的現有密碼會以臨時密碼取代。新的臨時密碼會由電子郵件傳送至使用者。

附註：「使用者詳細資料」頁面上的「登入記錄」區段會記錄此事件。

重設使用者的 DMS PIN

個人識別碼 (PIN) 用來管理使用者對 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 的存取權。重設 PIN 會讓 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中的使用者帳戶在存取 Oracle CRM On Demand 資料前強制重新驗證。

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 為獨立產品。Oracle CRM On Demand 使用者不會自動獲得授權，來使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales。如果已為使用者佈建 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales，Oracle CRM On Demand 便會自動管理使用者對 Oracle CRM On Demand Disconnected

Mobile Sales 的存取權。例如，使用者密碼與帳戶狀態會在兩個系統中維持同步化，及短暫延遲。若要強制同步化，您需明確地重設使用者 PIN。例如，您可能在停用 Oracle CRM On Demand 的使用者帳戶後就立即強制同步化，以確保同時停用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中的使用者帳戶。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

重設使用者的 DMS PIN

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要重設 PIN 的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面的標題列上，按一下「重設 DMS PIN」。

變更使用者的主要事業群

如果您的公司使用「事業群」記錄類型，則可將使用者與事業群建立關聯。如需有關事業群以及讓使用者與事業群建立關聯的詳細資訊，請參閱[事業群設定 \(頁數 1006\)](#)與[將使用者與事業群建立關聯 \(頁數 1009\)](#)。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具備「管理使用者」與「管理角色與存取權」這兩種權限。此外，「主要事業群」欄位必須位於「使用者管理」頁面版面配置上，且該版面配置已根據「使用者」記錄類型指定給您的角色。

變更使用者的主要事業群

- 1 按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者與群組管理」區段中，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」中，按一下要變更其主要事業群之使用者的姓氏。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面的「主要事業群」欄位中，按一下「查尋」圖示並選取所要的事業群來作為使用者的主要事業群。

檢閱使用者的登入活動

您可以檢閱公司中每個使用者的登入記錄。

附註：Oracle CRM On Demand 會在每個晚上永久刪除超過 90 天的使用者登入記錄。使用者選定歷史記錄資料會儲存在資料倉儲中，以支援 Oracle CRM On Demand 分析中使用者選定分析指標的歷史趨勢分析，但若在 Oracle CRM On Demand 升級為新版次的期間，執行資料的完整擷取、轉換及載入 (ETL)，或者將公司資料從一個 Oracle CRM On Demand 環境資料移轉至另一個 Oracle CRM On Demand 環境，資料就不會保留。如需有關「使用情況追蹤分析」之分析主題區域的資訊，請參閱[使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域 \(頁數 768\)](#)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

檢閱使用者的活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要檢視登入活動的使用者「姓氏」連結。
- 5 若要檢閱使用者的登入活動，請向下捲動至「登入記錄」區段。

附註：登入記錄的「類型」欄位會顯示進行登入嘗試的管道。例如，若登入嘗試是透過瀏覽器視窗進行，「類型」欄位會顯示值「互動」。若登入嘗試是透過 Web 服務進行，「類型」欄位會顯示值「Web 服務」。

檢閱使用者的安全性相關活動

您可以在使用者記錄的「稽核」區段中，檢視安全性相關活動的詳細資料。

關於使用者記錄上的稽核與稽核追蹤區段

稽核資訊顯示在使用者記錄上的兩個相關資訊區段中，如下所示：

- **稽核區段。**「稽核」區段顯示有關安全性相關活動的資訊，例如：初始設定使用者密碼的時間與重設密碼的時間。
- **稽核軌跡區段。**使用者記錄上的「稽核追蹤」區段顯示使用者記錄上的特定欄位變更。有些欄位會根據預設來稽核，但公司管理員可指定附加欄位來加以稽核。公司管理員也能在「主要稽核追蹤」中，檢視使用者的稽核追蹤資訊。如需有關自訂記錄類型稽核追蹤的資訊，請參閱自訂稽核追蹤 (請參閱 [自訂稽核軌跡](#) 頁數 1118)。如需有關檢視個人記錄稽核追蹤的資訊，請參閱[檢視記錄的稽核追蹤](#) (頁數 146)。如需有關檢視「主要稽核追蹤」中的稽核追蹤資訊，請參閱使用主要稽核追蹤來檢閱稽核追蹤變更 (請參閱 [使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更](#) 頁數 1014)。

開始之前。若要執行下列程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

檢閱使用者的安全性相關活動

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要檢視之使用者的「姓氏」連結。
- 5 向下捲動至「稽核」區段，以檢閱使用者記錄上安全性相關活動的詳細資料。

關於使用者委派

啟用委派使用者功能時，使用者便可將其記錄的負責人存取權委派給其他使用者。此外，具有適當權限的使用者能為其他使用者指定委派者。一般而言，只有公司管理者能為其他使用者指定委派者。

委派使用者功能是利用「公司資料檔」頁面上的下列核取方塊所控制：

- 已啟用供管理者閱覽
- 顯示工作簿選取器

要讓委派使用者功能得以運作，必須同時選取這兩個核取方塊。此外，「受委派使用者」與「委派使用者」的相關資訊區段，必須能在使用者或管理員角色的相關頁面版面配置上使用，如下所示：

- 若要讓使用者能夠指定委派者，使用者角色的「使用者負責人」頁面版面配置上，必須要有「受委派使用者」的相關資訊區段。
- 若要讓使用者能查看使用者為委派者的使用者清單，使用者角色的「使用者負責人」頁面版面配置上，必須要有「委派使用者」的相關資訊區段。
- 若要讓管理員能為其他使用者指定委派者，管理員角色的「使用者管理」頁面版面配置上，必須至少有一個下列相關資訊區段可用：
 - **受委派使用者。**在使用者記錄的「受委派使用者」區段中，管理員能為使用者指定委派者。
 - **委派使用者。**在使用者記錄的「委派使用者」區段中，管理員能為其他使用者來指定使用者作為委派者。

若要為其他使用者指定委派者，您的角色必須具有下列權限：

- 管理使用者
- 管理使用者與存取權 - 管理委派使用者

若要為自己指定委派者，使用者的角色必須具有「管理使用者與存取權 - 管理委派使用者」權限。

指定委派使用者時，應切記下列資訊：

- 「委派使用者角色」欄位與使用者角色或資料存取權毫無關聯。這是一個選擇清單，可讓公司管理員加以定義並將使用者委派者分類。這個選擇清單沒有任何預設值，而公司管理員則可視需要從「委派使用者」欄位設定頁面進行自訂。如需有關自訂選擇清單的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。
- 委派使用者將取得主要使用者對其記錄的負責人存取權，其中包含主要使用者所擁有或透過團隊或群組獲得存取權的記錄。委派使用者並未取得主要使用者對其記錄的預設存取權。
- 對於任何記錄類型，委派使用者的角色必須已啟用「具存取權」選項，才能利用委派存取權查看該類型的記錄。同樣地，委派使用者的角色必須已啟用「可以建立」選項，才能建立該類型的記錄。
- 委派使用者可以利用「工作簿」選取器中的「包括子項目」選項，查看自己所擁有的全部記錄以及主要使用者列於清單上的記錄。或者，委派使用者也可選取自己的名稱，僅查看其本身透過所有權、角色或團隊而獲得存取權的記錄；此外還能選取主要使用者的名稱，僅查看主要使用者所擁有或可透過團隊或群組來存取的記錄。
- 對於呈報主題區域和歷史主題區域的資料，委派使用者仍受制於存取權層級的設定 (如「供管理者閱覽」、「供團隊閱覽」或「全部皆可閱覽」)，即便委派使用者正在查看主要使用者所委派的資料亦然。

管理委派使用者 (管理員)

身為公司管理員，您可以將使用者指定成其他使用者的委派者。如需有關使用者委派如何運作的詳細資訊，請參閱[關於使用者委派 \(頁數 1181\)](#)。

附註：使用者也可透過「個人詳細資料」頁面，為自己指定委派者。如需有關使用者如何能指定委派者的詳細資訊，請參閱[新增委派使用者 \(頁數 638\)](#)。

若要執行此主題所說明的程序，您的角色必須具備下列權限：

- 管理使用者
- 管理使用者與存取權 - 管理委派使用者

此外，您的角色「使用者管理」頁面版面配置上，必須至少有一個下列相關資訊區段可使用：

- **受委派使用者。**在使用者記錄的「受委派使用者」區段中，您可為使用者指定一或多個委派者。
- **委派使用者。**在使用者記錄的「委派使用者」區段中，您可為一或多個使用者來指定使用者作為委派者。

若「受委派使用者」與「委派使用者」的相關資訊區段，無法從您想要指定委派者的「使用者詳細資料」頁面中檢視，您可以透過以下方式來使用區段：

- 在「使用者詳細資料」頁面中，按一下頁面右上角的「編輯版面配置」，並新增區段至您的頁面版面配置。
- 若您想要的相關資訊區段無法新增至頁面版面配置，您可為您的角色自訂「使用者管理」頁面版面配置。如需有關自訂頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

若要為使用者指定一或多個委派者，請完成下列程序的步驟。

為使用者指定一或多個委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要新增委派者的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段，再按一下該區段標題列上的「新增」。
- 6 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查尋」圖示。
- 7 在「查尋」視窗中，選取您想要指定為委派者的使用者。
- 8 如果已定義「委派使用者角色」欄位中的值，則您可以選擇性地為每個使用者選取委派使用者。
- 9 儲存變更。

附註：在「使用者詳細資料」頁面的「受委派使用者」區段中，「角色」欄位會顯示 Oracle CRM On Demand 中的委派者角色。若已定義，「委派使用者角色」欄位會顯示委派者的委派使用者角色。

若要為使用者從委派者清單中移除委派者，請完成下列程序的步驟。

從使用者委派者清單中移除委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要更新委派者清單的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「受委派使用者」區段。
- 6 在記錄層級功能表中，為您想要從委派者清單移除的使用者選取「移除」。
- 7 按一下「確定」來確認變更。

若要為一或多個使用者指定使用者為委派者，請完成下列程序的步驟。

為一或多個使用者指定使用者為委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，為一或多個使用者按一下您要指定為委派者的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段，再按一下該區段標題列上的「新增」。
- 6 在「委派使用者編輯」頁面上，按一下「查尋」圖示。
- 7 在「查尋」視窗中，選取您想要將目前使用者指定為委派者的使用者。
- 8 儲存變更。

在特定情況中，例如當使用者移至貴公司的不同區段時，您可能會想撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者。若要撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者，請完成下列程序的步驟。

撤銷使用者的權限，使其無法成為一或多個使用者的委派者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您想撤銷成為委派者之權限的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資料」頁面上，向下捲動至「委派使用者」區段。
- 6 對於您不再希望目前使用者作為其委派者的每位使用者，請選取記錄層次功能表中的「移除」，再按一下「確定」來確認變更。

建立使用者的存貨期間

本篇為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特屬主題。您必須為每一位使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的銷售代表建立存貨期間。您必須僅為每一位銷售代表執行這項作業一次。您可以手動建立存貨期間，或使用 Oracle CRM On Demand 中的匯入功能。

備註：通常，初次為公司設定 Oracle CRM On Demand 時，存貨期間就會透過匯入功能填入。

在您為銷售代表建立初始存貨期間後，每當存貨期間為銷售代表關閉時，系統就會自動建立新存貨期間。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

建立使用者的存貨期間

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
 - 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
 - 4 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
 - 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「新增存貨期間」。
- 存貨期間的開始日期將預設為目前日期。

備註：Oracle CRM On Demand 不會顯示訊息確認系統已為使用者建立存貨期間，且「使用者詳細資料」頁面仍維持開啟。若您要驗證存貨期間已經建立，請按一下「存貨期間」頁標，並檢視最近修改的存貨期間清單。

停用使用者

您無法刪除使用者，而是必須讓使用者成為無效。對於無效使用者，您不需要授權。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

停用使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」頁面上，按一下您要從系統移除的使用者「姓氏」連結。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 6 在「使用者編輯」頁面上的「主要使用者資訊」區段中，選取「狀態」欄位中的「無效」。
- 7 儲存記錄。

合作夥伴自助式管理

公司管理員可以像 Oracle CRM On Demand 中的合作夥伴管理員一樣，在合作夥伴組織中設定一或多位使用者。合作夥伴管理員可以執行一組有限的使用者管理任務，例如設定其組織的成員 (如同 Oracle CRM On Demand 中的使用者一樣)、編輯使用者記錄，以及重設密碼或變更使用者的使用者 ID。合作夥伴管理員可以在 Oracle CRM On Demand 的合作夥伴自助式管理頁面中管理其使用者。

合作夥伴自助式管理頁面的存取權，是由「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限所控制。

附註：公司管理員可以將「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限授權給合作夥伴組織的成員。此權限並非給予品牌負責人公司中的使用者。

如需有關設定合作夥伴管理員的資訊，請參閱設定合作夥伴管理員的程序 (請參閱 [設定合作夥伴管理員的程序 \(管理員\)](#) 頁數 1184)。如需有關管理合作夥伴自助式管理頁面中的使用者之資訊，請參閱[管理您合作夥伴組織中的使用者 \(合作夥伴\)](#) (頁數 1185)。

設定合作夥伴管理員的程序 (管理員)

「合作夥伴組織」內的「管理使用者」是控制合作夥伴自助式管理頁面的權限。此權限只會允許合作夥伴管理員使用他們自己的合作夥伴組織的成員之使用者記錄。合作夥伴管理員不需要也不得被授予「管理使用者」權限，因為該權限可允許合作夥伴管理員查看並編輯其合作夥伴組織外部的使用者記錄。

基於安全理由，公司管理員也會決定合作夥伴管理員可以將哪些角色提供給其合作夥伴組織內的使用者。若要這麼做，您要將角色與合作夥伴組織記錄加以關聯。接著，當合作夥伴管理員設定使用者時，只有您已與合作夥伴組織關聯的角色才可以提供給使用者。限制合作夥伴管理員可授予使用者的角色，可讓您確保合作夥伴管理員不會提供其使用者不適當的權限或使用者不應該看見的資料之存取權。

附註：將角色與合作夥伴記錄關聯可限制合作夥伴管理員可提供給其使用者的角色選擇。這不會限制品牌負責人公司內的公司管理員可指派至合作夥伴組織內的使用者之角色選擇。

若要設定合作夥伴組織，請執行下列作業：

- 1 在合作夥伴管理員的使用者角色中，授予「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。
如需有關授予權限至角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 附註：**您可以建立合作夥伴管理員的新角色，或者可以編輯合適的現有角色。您也可以針對各種合作夥伴組織中的合作夥伴管理員建立不同的角色。
- 2 (選擇性) 為「使用者」記錄類型，建立自訂的「合作夥伴管理」頁面版面配置，並將其指派給使用者的角色。
如需有關建立自訂頁面版面配置的資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。如需有關指派頁面版面配置給角色的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 3 (選擇性) 如果您要為合作夥伴組織中的使用者建立特定角色，請設定角色。
如需有關設定角色的資訊，請參閱[角色管理 \(頁數 1188\)](#)或[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 4 在合作夥伴組織記錄上的「合作夥伴角色」相關資訊區段，新增合作夥伴管理員可授予合作夥伴組織中的使用者之角色。
如需有關連結記錄的詳細資訊，請參閱[將記錄連結至您所選取的記錄 \(頁數 97\)](#)。
- 5 如果您為合作夥伴管理員建立或編輯的角色尚未指派至即將成為合作夥伴管理員的使用者，請將角色指派至這名使用者。
如需有關指派角色至使用者的詳細資訊，請參閱[設定使用者 \(頁數 1166\)](#)。

管理您合作夥伴組織中的使用者 (合作夥伴)

開始之前。若要管理您合作夥伴組織中的使用者，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中的合作夥伴自助式管理頁面，管理您組織中的使用者。您可以從 Oracle CRM On Demand 中每一頁均提供的全域「管理」連結，存取合作夥伴自助式管理頁面。

若要管理您合作夥伴組織中的使用者，請執行下列作業：

- [設定使用者 \(合作夥伴\) \(頁數 1185\)](#)
- [變更使用者的使用者 ID \(合作夥伴\) \(頁數 1187\)](#)
- [重設使用者的密碼 \(合作夥伴\) \(頁數 1187\)](#)
- [停用使用者 \(合作夥伴\) \(頁數 1188\)](#)

備註：您的 Oracle CRM On Demand 管理員可能會透過合作夥伴自助式管理頁面來針對使用者記錄的變更設定稽核追蹤記錄。如果已設定稽核追蹤記錄，您就可以在「使用者詳細資料」頁面的「稽核追蹤記錄」相關資訊區段中，檢視針對稽核欄位所做變更的詳細資料。

相關主題

如需使用者管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)
- [檢視記錄的稽核軌跡 \(請參閱 \[檢視記錄的稽核追蹤\]\(#\) 頁數 146\)](#)

設定使用者 (合作夥伴)

開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

設定使用者時，下列欄位會決定使用者可存取、檢視和進行的項目。您必須正確使用之。

- **狀態欄位。**當您初次設定使用者時，您可以將使用者的狀態設為「有效」，立即允許使用者存取 Oracle CRM On Demand，並且當您儲存使用者記錄時，提示 Oracle CRM On Demand 將所需的登入資訊傳送給使用者。

或者，如果稍後才要讓使用者存取 Oracle CRM On Demand，您可以設定使用者記錄，並將使用者的狀態設為「無效」。當您稍後想要允許使用者存取 Oracle CRM On Demand 時，您就可以將使用者的狀態變更為「有效」，並使用重設密碼功能將所需的登入資訊透過電子郵件傳送給使用者。

- **「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位。**從屬結構決定經理所能存取的員工記錄，同時也決定要包含於預測計算以及要包含於上呈經理和高階主管報表中的員工資料。您設定使用者的頁面可包含「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位，但不能同時包含這兩個欄位。如需有關「直屬主管」與「直屬主管 (別名)」欄位的詳細資訊，請參閱[關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 \(別名\) 欄位 \(頁數 1177\)](#)。

提示：先輸入在報告階層最上層的使用者。

- **角色欄位。**使用者的角色會決定使用者對頁標、功能、記錄及頁面版面配置的存取權。

附註：公司管理員會決定您可以指派至合作夥伴組織中的使用者之角色。

當您在合作夥伴組織中建立使用者時，使用者記錄上的「合作夥伴組織」欄位會自動以您的合作夥伴組織名稱填入，並且無法加以變更。

關於新使用者的登入資訊

若要登入 Oracle CRM On Demand，新使用者必須具有 Oracle CRM On Demand 的臨時 URL 與臨時密碼。您可以提示 Oracle CRM On Demand 在您建立使用者帳戶時將登入資訊傳送至使用者，或者您也可以稍後進行，如下所述：

- 如果您想在設定使用者帳戶時傳送登入資訊，請在您第一次儲存使用者記錄之前，勾選使用者記錄上的「當我按一下儲存時以電子郵件寄送密碼」核取方塊。
如果您要立刻將資訊傳送至使用者，請務必在第一次儲存記錄之前先勾選核取方塊。系統會透過電子郵件寄送使用者的登入資訊，透過兩個部份來寄送：
 - 第一封電子郵件包含臨時 URL。
 - 第二封電子郵件包含臨時密碼與使用者登入 ID 的詳細資料。
- 如果您想稍後再將登入資訊寄送至使用者，當您建立使用者記錄時，請不要勾選「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」核取方塊。
之後，當您要將登入資訊寄送給使用者時，您可以按一下使用者記錄上的「重設密碼」按鈕，提示 Oracle CRM On Demand 寄送資訊。當您按一下「重設密碼」按鈕，系統就會透過電子郵件將登入資訊寄送給使用者，透過兩個部份來寄送：
 - 第一封電子郵件包含臨時 URL。
 - 第二封電子郵件包含臨時密碼。

在這個情況下，電子郵件不會包含使用者登入 ID 的詳細資料。

關於刪除使用者

您不能刪除使用者。當員工離開公司時，請將該使用者的狀態變更為「無效」。

下列程序將說明如何在 Oracle CRM On Demand 中將您組織的成員設定為使用者。

設定使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增使用者，請按一下「新建使用者」。
 - 若要編輯使用者的資訊，請按一下使用者的姓氏，然後在「使用者詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」按鈕。
- 4 在「使用者編輯」頁面上，完成所需的資訊。
如需詳細資訊，請參閱[使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)。
- 5 儲存記錄。

提示：您可以建立篩選清單，限制您所查看的使用者記錄。如需篩選清單的資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

您所開啟的任何使用者記錄清單僅會顯示符合清單篩選器中的條件之使用者，以及屬於您合作夥伴組織成員的使用者。下列程序將說明如何開啟使用者的篩選清單。

開啟使用者的篩選清單

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，從下拉式清單選取選項。

變更使用者的使用者 ID (合作夥伴)

下列程序將說明如何變更您合作夥伴組織內的使用者之使用者 ID。

使用者 ID 可包含的最大字元數為 50。使用者 ID 不得包含空格或下列任一特殊字元：

- 星號 (*)
- 反斜線 (\)
- 數字符號 (#)
- 問號 (?)
- 斜線 (/)
- 波狀符號 (~)

開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

變更使用者的使用者 ID

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下使用者的「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 5 在「使用者編輯」頁面上按一下「使用者 ID」欄位。
- 6 儲存記錄。

根據公司管理員在公司資料檔之「使用者資料檔一有更新就傳送電子郵件」設定中選取的選項，在使用者資料檔之「使用者 ID」欄位中的值變更時，就會傳送電子郵件給使用者。如需有關「傳送使用者資料檔更新的電子郵件」設定的詳細資訊，請參閱設定您的公司資料檔與全域預設值 (請參閱[設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。

使用者可使用新使用者 ID 與使用者的現有密碼來登入 Oracle CRM On Demand。

重設使用者的密碼 (合作夥伴)

在 Oracle CRM On Demand 中，使用者必須回答至少兩個安全性問題，這些問題和答案可供將來萬一遺忘密碼時使用。如果使用者不記得安全性問題，或者被鎖定無法登入而又要立即存取，您可以重設他們的密碼。

開始之前。若要執行這個程序，您的角色必須包含「合作夥伴組織中的管理使用者」權限與「管理公司 - 重設所有密碼」權限。此外，您欲變更密碼的使用者角色必須具備「重設個人密碼」權限。

附註：此程序與選取「使用者編輯」頁面上的「當我按一下儲存時，即以電子郵件寄送臨時密碼」的核取方塊效果相同。您必須先設定使用者角色及相關資訊，才能寄送內含臨時密碼的電子郵件。

下列程序將說明如何重設您合作夥伴組織內的使用者密碼。

重設使用者的密碼

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下您要重設密碼之使用者的「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」的標題列上，按一下「重設密碼」按鈕。
使用者的現有密碼會以臨時密碼取代。新的臨時密碼會由電子郵件傳送至使用者。

附註：「使用者詳細資料」頁面上的「登入記錄」區段會記錄此事件。

停用使用者 (合作夥伴)

您無法刪除使用者，而是必須讓使用者成為無效。無效的使用者不需要授權。下列程序將說明如何停用合作夥伴組織中的使用者。

開始之前。若要執行此程序，您必須具有「合作夥伴組織」內的「管理使用者」權限。

停用使用者

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理」與「存取控制」區段中，按一下「合作夥伴自我管理」
「使用者清單」頁面會開啟，顯示您合作夥伴組織中的使用者清單。
- 3 在「使用者清單」頁面上，按一下您要從系統移除的使用者「姓氏」連結。
- 4 在「使用者詳細資料」頁面上按一下「編輯」按鈕。
- 5 在「使用者編輯」頁面上的「主要使用者資訊」區段中，選取「狀態」欄位中的「無效」。
- 6 儲存記錄。

角色管理

在 Oracle CRM On Demand，您是在「角色清單」頁面以及「角色管理精靈」中管理角色。您可以從出現於 Oracle CRM On Demand 的每個頁面中的全域「管理」連結來存取「角色清單」頁面和「角色管理精靈」。

在 Oracle CRM On Demand 中，*角色*類似於使用者在組織中執行的業務功能，例如銷售主管功能或服務經理功能。在您的組織中，您的業務功能會提供您某些專屬於業務功能的權限與許可權。同樣地，在 Oracle CRM On Demand 的內容中，角色在各個業務功能中會有所差別，這是透過在 Oracle CRM On Demand 中定義使用者具有使用權限的功能、提供給使用者使用受保護資訊時所需的權限集合，以及顯示資訊的使用者介面設定。

附註：使用者可以是員工或者是合作夥伴組織的員工。使用者可以也可以是存取 Oracle CRM On Demand 的外部系統。

角色定義的參數包括下列：

- 權限
- 記錄類型存取權
- 角色的存取權資料檔
- 使用者介面設定，其中包括下列：
 - 頁標設定
 - 頁面版面配置
 - 搜尋版面配置
 - 首頁版面配置

每位使用者都會被指派一個角色。相同的角色可以指派至多位使用者。角色沒有階層。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
- [使用角色清單頁面 \(頁數 1190\)](#)
- [關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於角色中的權限 \(頁數 1192\)](#)
- [關於角色的 IP 位址限制 \(頁數 1193\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

設定角色的準則

Oracle CRM On Demand 提供一組設定公司角色時可用來當做起點的預建角色。「使用者和角色設定範本」包含預建角色的相關資訊，並列出它們的記錄存取權、權限和預設頁標存取權。如需定義「使用者和角色設定」範本的相關資訊，請參閱[在設定時使用管理員範本 \(頁數 968\)](#)。

舉例您可在 Oracle CRM On Demand 中設定的角色類型，您的公司可能需要兩種不同的銷售力：「安裝基礎客戶管理」銷售力和「新業務」銷售力。「安裝基礎客戶管理」銷售力中的現場銷售代表會追蹤與其客戶部署相關的客戶資訊。「新業務」銷售力中的現場銷售代表會追蹤描述其準客戶採購要求的客戶資訊。雖然這兩種工作責任很類似，但是支援他們每日進度最切合的資訊類型並不同。在這個範例中，您可設定兩種角色：

- 安裝基礎現場銷售代表角色
- 新業務現場銷售代表角色

您可根據預建「現場銷售業務代表」角色來建立這些角色，

您可依需要繼續變更與新增角色定義，例如，組織性變更或併購其他公司的結果。如果您公司的組織性結構變更，則一或多個員工的業務功能也可能變更。如果您的公司併購其他公司，您可能必須吸收其他員工做為 Oracle CRM On Demand 中的其他員工。

設定角色時，請依照這些準則執行：

- 決定每個員工或員工群組使用 Oracle CRM On Demand 的方式。

檢查員工的工作功能以決定以下內容：

- 員工必須完成的任務，和必須存取的記錄
- 員工對各種記錄類型所需要的存取權
- 是否有任何記錄或頁標應該是員工絕對不能存取的

下表顯示某些存取類型的範例：

存取權類型	範例
功能存取權	「內部銷售代表」角色提供「潛在客戶詳細資料」頁面上「轉換」按鈕的存取權。
記錄存取權	「主管」角色提供所有商機記錄的編輯存取權，負責人是誰沒有影響。
頁標存取權	依照預設，具有「銷售與行銷經理」角色的使用者可存取「客戶」與「商機」頁標，但無法存取「服務要求」與「解決方案」頁標。

- 檢閱每個預建角色的特性，決定這些角色是否符合員工的需求。
預建角色的名稱不必然要符合您公司的職稱。您必須讓職責和任務與角色相符，而不是讓職稱與角色相符。
- 將您的角色設定如下：

- 如果預建角色與您希望用於員工群組者相近，請複製預建角色來新建角色，重新命名複本，然後編輯複本以符合您的需求。
- 如果沒有接近您需要的預建角色，請新增角色以符合您的需求。

提示：使用「使用者和角色設定範本」，協助您記下員工群組的需求。然後當您在 Oracle CRM On Demand 中建立或編輯角色時，參閱已完成的範本。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
- [使用角色清單頁面 \(頁數 1190\)](#)
- [關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於角色中的權限 \(頁數 1192\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

使用角色清單頁面

在「角色清單」頁面，您可以執行下表中的動作。

執行此任務	遵循下列步驟
新增新角色	在「角色清單」頁面的標題列中按一下「新建角色」。「角色管理精靈」將會開啟。 如需有關使用「角色管理精靈」的詳細資訊，請參閱新增角色 (頁數 1194)。
藉由複製現有角色來新增新角色	在角色名稱旁的記錄層級的功能表中選取「複製」。「角色管理精靈」將會開啟。 如需有關使用「角色管理精靈」的詳細資訊，請參閱新增角色 (頁數 1194)。
刪除角色	在角色名稱旁的記錄層級的功能表選取「刪除」，接著確認您要刪除該角色。 備註：您無法刪除「管理員」角色。 當您刪除角色時，被指派該角色的所有使用者會繼續擁有該角色，直到您對他們指派不同角色為止。不過，您刪除角色後，將無法再將該角色指派給任何使用者。
選取語言以檢視角色清單	在「角色清單」頁面的標題列中，從「翻譯語言」欄位選取您檢視角色清單時使用的語言。您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用公司支援的任何語言檢視該清單。 備註：如果現有角色沒有翻譯的角色名稱，角色將沒有翻譯名稱而且名稱顯示時會加上方括號。

如果有「字母搜尋」控制項可用，則您可以使用「字母搜尋」來篩選角色清單。如需有關「字母搜尋」的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

下表說明顯示在「角色清單」頁面上的部分欄位。表格中說明的欄位在「角色清單」頁面上為唯讀，您無法用來排序或篩選角色清單。

欄位	描述
覆寫公司密碼政策	如果已填入角色的「使用者密碼到期日」欄位，則會勾選此核取方塊。如果已填入「使用者密碼到期日」欄位，則對於具有此角色的使用者，該角色的密碼到期期間會覆寫公司的密碼到期期間。
其他 IP 限制	如果已定義角色的 IP 限制，則會勾選此核取方塊。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
- [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
- [關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於角色中的權限 \(頁數 1192\)](#)
- [關於角色的 IP 位址限制 \(頁數 1193\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

關於角色中的記錄類型存取權

您要在「角色管理精靈」的步驟 2 中控制角色的主要記錄類型的存取權。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

主要記錄類型是可以當做獨立記錄類型使用的記錄類型。在 Oracle CRM On Demand 中，大部分 (不是全部) 主要記錄類型都可以當做頁標。不過，有些主要記錄類型不可以當做頁標。例如，「工作簿」記錄類型是主要記錄類型 (亦即，工作簿記錄可以建立為獨立的記錄)。不過，「工作簿」記錄類型卻不可以當做頁標。不是主要記錄類型的記錄類型不可以當做頁標。

除了某些例外之外，「角色管理精靈」的步驟 2 中會列出符合下列標準的主要記錄類型：

- 您的公司取得授權使用的記錄類型。
- 您的角色具有適當權限可存取該記錄類型。

僅用於管理目的的記錄類型屬例外，例如公司資料檔、使用者記錄、工作流程規則等等。這些記錄類型僅能透過特殊權限來存取。

對於精靈的步驟 2 列出的每個主要記錄類型，角色的記錄類型存取權是透過三個設定來控制：

- **具存取權。**當角色的主要記錄類型已經在「角色管理精靈」的步驟 2 選取「是否有存取權？」核取方塊時，具有該角色的使用者可以存取該記錄類型的記錄。如果角色取消選取記錄類型的「是否有存取權」核取方塊，具有該角色的使用者以任何形式存取該記錄類型都會被拒絕。例如，如果某角色的「客戶」記錄類型取消選取「是否有存取權」核取方塊，具有該角色的使用者以任何形式存取該「客戶」記錄類型，包括相關的小程式、搜尋功能和其他形式存取「客戶」記錄類型，都會被拒絕。接著會發生下列：
 - 如果沒有「客戶」記錄類型存取權的使用者嘗試將機會和客戶記錄建立關聯，作業會失敗。
 - 如果沒有「客戶」記錄類型存取權的使用者看到和客戶連結的機會，使用者無法檢視連結之客戶記錄的任何詳細資料。

附註：拒絕記錄類型的存取權 (不是透過在「角色管理精靈」中對該記錄類型選取「是否有存取權」核取方塊) 會導致使用者失去建立其他記錄類型之記錄的能力。例如，如果您拒絕使用者依據其他記錄類型建立記錄時必須存取之記錄類型的存取權，您會導致具有該角色的使用者失去建立該記錄的能力。

- **可以建立。**當角色的記錄類型已經在「角色管理精靈」的步驟 2 中選取「是否可以建立？」核取方塊時，具有該角色的使用者將可以建立該記錄類型的記錄。

如果對主要記錄類型取消選取「是否可以建立」核取方塊，具有該角色的使用者將沒有能力建立該主要記錄類型的記錄。

附註：主要記錄類型之記錄的建立權限是由這個設定控制。它不是由存取權資料檔控制。存取權資料檔控制現有資料的存取，因此主要記錄必須先存在，存取權資料檔才能夠控制那些記錄的存取。

- **是否可以讀取所有記錄？**當角色的主要記錄類型在「角色管理精靈」的步驟 2 中已選取「是否可以讀取所有記錄？」核取方塊時，具有該角色的使用者可以查看該記錄類型的所有記錄。如果主要記錄類型取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，一般情況下，只有在已經被授權查看記錄時，具有該角色的使用者才能夠查看該記錄類型的記錄。其他存取權控制元件可以影響記錄的可見度，例如工作簿、團隊、群組及管理階層。使用者可以透過那些存取權控制的元件來取得自己未擁有的記錄可見度。不過，如果沒有其他存取控制的元件將可見度權限授予記錄，同時「是否可以讀取所有記錄」核取方塊已取消選取，則使用者只能查看自己擁有的記錄。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
- [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
- [使用角色清單頁面 \(頁數 1190\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於角色中的權限 \(頁數 1192\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

關於角色中的權限

您是在「角色管理精靈」的步驟 4 授予或撤銷角色的權限。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

權限可控制您的公司取得使用授權的 Oracle CRM On Demand 功能。當您的公司首次設為使用 Oracle CRM On Demand 時，「管理員」角色會獲授予所有授權功能的所有權限。使用者每次與 Oracle CRM On Demand 互動時，Oracle CRM On Demand 會檢閱指派給該使用者之角色的權限集，以判斷使用者是否具備足夠的權限可執行某些功能以及存取某些資料類型。如果某個權限之前曾經授予某個角色但之後又撤銷，具有該角色的任何使用者都將失去使用該功能的能力。當權限被撤銷時，使用者適當保存的任何現有資料和組態資訊並不會遺失。

在「角色管理精靈」，權限以各種分類來組織。每個類別都代表構成 Oracle CRM On Demand 中功能片段的權限群組。例如，*管理：使用者和存取權控制*的權限分類可控制「使用者管理和存取控制」的所有功能區域。

每個權限和權限分類內的個別功能區域相關。如果具有該角色的使用者希望建立、更新、編輯和刪除自訂工作簿和子工作簿以及管理關聯的成員，則必須要有「管理工作簿」權限。每個權限還會揭露功能特有的控制欄位和其他功能。若要判斷需要哪些功能才能夠允許使用者使用某功能，請參閱線上說明。

附註：將權限授予角色並不足以將使用者使用功能時所需的所有存取權授予使用者。當您授予權限時，功能所需的必要記錄類型及功能詳細資料便會揭露在角色中。例如，當「管理工作簿」權限指派給角色時，具有該角色的使用者可以在「角色管理精靈」的步驟 2 以及「存取權資料檔精靈」中看到「工作簿」記錄類型。不過，若要將必要權限提供給使用者以使用工作簿記錄，您還必須針對使用者的角色在「角色管理精靈」的步驟 2 (「記錄類型存取權」) 以及在角色的存取權資料檔中設定必要的存取等級。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
- [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
- [使用角色清單頁面 \(頁數 1190\)](#)
- [關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)

■ 新增角色 (頁數 1194)

關於角色的 IP 位址限制

您可以指定角色層次的 IP 位址限制。此功能可讓您限制對 Oracle CRM On Demand 的存取權，讓特定角色的使用者只能從其 IP 位址處於為該角色所指定範圍內的電腦登入 Oracle CRM On Demand。您也可以指定公司層次的 IP 位址限制。如需詳細資訊，請參閱[限制使用 IP 位址 \(頁數 999\)](#)。只有在使用者電腦的 IP 位址處於為角色層次與公司層次所指定的範圍內，才允許使用者登入。

若要允許您將對 Oracle CRM On Demand 的存取權限制在公司層次、角色層次或兩種層次的特定 IP 位址範圍，則公司資料檔的「IP 位址限制已啟用」核取方塊必須為已選取。如果此核取方塊尚未選取，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 並要求他們選取該核取方塊。

您可以在角色層次將存取權限制於特定 IP 位址範圍，即使您未限制公司層次之特定 IP 位址範圍的存取權。但是，如果您將存取權同時限制在公司層次與角色層次的特定 IP 位址範圍，則您允許使用者角色使用的 IP 位址範圍，必須處於您所允許的公司層次 IP 位址範圍內。如果您限制某個使用者角色的存取權，則具有該角色的使用者只有在在其電腦的 IP 位址處於該使用者角色的允許 IP 位址範圍內，且也在公司層次的允許 IP 位址範圍內，才能夠登入 Oracle CRM On Demand。

下表顯示的範例說明公司層次的 IP 位址限制，如何搭配角色層次的 IP 位址限制運作。此表的所有案例中，公司資料檔的「IP 位址限制已啟用」核取方塊皆已選取，且未指定「現場銷售業務代表」角色之外任何角色的 IP 位址限制。

公司層次的允許 IP 位址	現場銷售業務代表角色的允許 IP 位址	允許使用者使用的 IP 位址	附註
沒有指定 IP 位址	203.0.113.254	■ 允許「現場銷售業務代表」角色使用者使用的 IP 位址為 203.0.113.254。 ■ 允許非「現場銷售業務代表」角色的使用者使用任何 IP 位址。	無。
198.51.100.1 到 198.51.100.254	沒有指定 IP 位址	允許所有使用者使用 198.51.100.1 到 198.51.100.254 的 IP 位址。	無。
198.51.100.1 到 198.51.100.254	203.0.113.254	■ 沒有允許「現場銷售業務代表」角色的使用者使用的 IP 位址。 ■ 允許非「現場銷售業務代表」角色的使用者使用 198.51.100.1 到 198.51.100.254 的 IP 位址。	IP 位址 203.0.113.254 不在公司層次的允許位址範圍內。
192.0.2.1 到 192.0.2.254	192.0.2.1.50	■ 允許「現場銷售業務代表」角色使用者使用的 IP 位址為 192.0.2.1.50。 ■ 允許非「現場銷售業務代表」角色的使用者使用 192.0.2.1 到 192.0.2.254 的 IP 位址。	IP 位址 192.0.2.1.50 在公司層次的允許位址範圍內。

公司層次的允許 IP 位址	現場銷售業務代表角色的允許 IP 位址	允許使用者使用的 IP 位址	附註
沒有指定 IP 位址	沒有指定 IP 位址	所有使用者 (包括「現場銷售業務代表」角色的使用者在內) 皆可從任何 IP 位址存取 Oracle CRM On Demand。	無。

如需在角色層次將對 Oracle CRM On Demand 的存取權限制在特定 IP 位址範圍相關資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

新增角色

您可執行下列作業來新增角色至 Oracle CRM On Demand：

- 建立新角色
- 複製現有角色，重新命名複本，然後編輯複本的權限和存取權

如果您想要有相似角色，但希望使用者看到不同的頁面版面配置，則複製角色很實用。例如，您的北美與 EMEA 主管可能想以不同方式檢視機會資訊，要求每一組使用者有不同的欄位與頁面版面配置。若要設定此設定，請根據預設的「主管」角色建立兩個角色：*主管-北美*和*主管-EMEA*。您複製「主管」角色時，新角色會保有原始角色的存取權限，您僅須變更頁面版面配置，就能讓您授予新角色的使用者看到與他們工作相關的檢視。

備註：您必須建立想與角色關聯的頁面版面配置。如需有關建立頁面版面配置的資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)。

提示：請考慮為每一種角色設定測試使用者，然後啟動測試使用者，確定組態設定完全正確無誤。尚未完成存取權限、角色設定值、報告和資料共享階層架構、工作流程規則，以及其他業務程序自訂化等所有的使用者設定活動前，勿啟動其他使用者。測試完成後，請停用測試使用者。

開始之前。請執行下列作業：

- 確定您的角色具備「管理角色與存取權」權限。
- 如果您要更新角色的「使用者密碼到期日」欄位，請確定您的角色具有「管理公司」權限。
- 閱讀設定角色的準則，請參閱[設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)。

備註：Oracle CRM On Demand 產生角色所有變更的稽核記錄。若您的使用者角色包含「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核權限」，則您可以檢視角色的變更稽核軌跡。如需有關檢視稽核軌跡的詳細資訊，請參閱[檢閱管理組態變更的稽核軌跡 \(頁數 1015\)](#)。

以下程序描述如何新增角色。

加入角色

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」。
- 3 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」。
- 4 在「角色清單」頁面的「翻譯語言」欄位中，選擇您公司的主要語言。
- 5 執行下列其中一項作業：
 - 若要複製現有角色來建立新角色，請在想複製的角色上按一下「複製」。
 - 如果要建立的新角色不是以現有角色為根據，請按一下頁面標題列中的「新角色」。

會出現「角色管理」精靈，引導您進程序。「角色管理精靈」中的每一步會控制角色的某些設定值。所有的角色設定值會共同決定具有該角色之使用者的存取權限。
- 6 在步驟 1「角色資訊」中，提供名稱與描述，並視需要完成其餘欄位。下表說明其餘欄位。

欄位	描述
註記翻譯需求	「註記翻譯需求」核取方塊只有在下列兩種情況下才會生效： - 正在變更現有角色的名稱 - 現有角色名稱已經翻譯成一或多種其他語言 在這些情況下，您可以使用「註記翻譯需求」核取方塊來指示是否以新名稱取代已翻譯的角色名稱，或者保持不變。視「註記翻譯需求」核取方塊的設定而定，角色名稱可能顯示如下： - 如果您勾選「註記翻譯需求」核取方塊，新名稱會以其輸入時的語言顯示，而與檢視角色清單時使用的語言無關。當您以輸入新名稱時的語言檢視角色清單時，名稱會以黑色字型顯示。不過，當您以其他任何語言檢視角色時，名稱會以藍色字型顯示在方括號中。 - 如果您未勾選「註記翻譯需求」核取方塊，檢視角色清單時，新名稱會以輸入新名稱時使用的語言顯示。不過，當您以其他任何語言檢視角色清單時，仍會顯示原始已翻譯的角色名稱。 「註記翻譯需求」核取方塊對於新增角色沒有任何影響。當您新增角色時，角色清單會自動以所有語言顯示新名稱。當您以輸入新名稱時的語言檢視角色清單時，將會以黑色字型顯示新角色的名稱。當您以其他任何語言檢視角色清單時，新角色的名稱會以藍色字型顯示在方括號中。
預設銷售程序	(選擇性) 若要針對被指派此角色之使用者所建立的新機會設定預設銷售流程，請在「預設銷售流程」欄位中選擇選項。 如需有關此選項的詳細資訊，請參閱設定銷售流程、類別及指導 (頁數 1353)。
預設主題	(選擇性) 已獲指派此角色的使用者使用桌上型或膝上型電腦登入 Oracle CRM On Demand 時，預設將使用的主題。使用者可以在編輯個人偏好設定時，覆寫這項設定。如果使用者記錄中未選取預設主題，則會使用根據使用者角色所選取的預設主題。如果使用者記錄或使用者角色中未選取預設主題，則會使用根據公司所指定的預設主題。 如需建立主題的詳細資訊，請參閱建立新主題 (頁數 1154)。
平板主題	(選擇性) 已獲指派此角色的使用者使用平板電腦或其他觸控螢幕裝置登入 Oracle CRM On Demand 時使用的主題，前提是 Oracle CRM On Demand 偵測到平板電腦或觸控螢幕裝置。使用者可以在編輯個人偏好設定時，覆寫這項設定。如果使用者記錄中未選取平板主題，則會使用根據使用者角色所選取的平板主題。如果使用者記錄或使用者角色中未選取平板主題，則會使用根據公司所指定的平板主題。如果未指定任何層級的平板主題，則會使用預設主題。
動作列與全域標頭版面配置	依預設，所有角色的動作列與全域標頭會使用標準版面配置。您也可以為角色指定不同的版面配置。若使用者使用古典主題，則該角色的動作列與全域標頭版面配置會決定使用者在動作列版面配置中可使用哪些區段。若使用者使用現代主題，則該角色的動作列與全域標頭版面配置會決定使用者在動作列中可使用哪些區段，也會決定使用者在全域標頭中可使用哪些區段。

欄位	描述
相關資訊格式	(選擇性) 若要為角色在記錄的「詳細資料」頁面設定相關資訊區段的格式，請選擇「清單」或「頁標」。 此設定會決定記錄的「詳細資料」頁面上的相關資訊區段，是否顯示為清單或頁標。此設定也可設在每位使用者的記錄上，而包含角色的「個人化相關資訊顯示格式」權限的使用者，可在其個人資料檔中設定「相關資訊格式」選項。如果使用者記錄中的「相關資訊格式」欄位空白，則採用使用者角色的設定；如果使用者角色的「相關資訊格式」欄位空白，則會使用公司的設定。
潛在客戶轉換版面配置	(選擇性) 若要對指派此角色的使用者設定潛在客戶轉換版面配置 (適用於「轉換潛在客戶」頁面)，請在「潛在客戶轉換版面配置」欄位中選擇版面配置。 如果您未選擇角色的版面配置，則該角色會使用公司的預設版面配置。如需有關建立潛在客戶轉換版面配置的資訊，請參閱建立潛在客戶轉換版面配置 (頁數 1346)。
使用者行事曆檢視的活動清單	(選擇性) 選取活動清單，而活動清單要顯示在使用者行事曆的每日和每週檢視中以及其他使用者與其共用的該使用者行事曆檢視中。 在標準應用程式中，顯示「未完成任務」清單，但您可以選取不同的使用者角色清單。使用者也可以在下列位置選取清單：在其行事曆設定的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位中。如果使用者行事曆設定的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會使用針對使用者角色所選取的清單，而且，如果使用者角色的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示「未完成任務」清單。 您可以選取所有公開清單、系統清單，以及「活動」記錄類型之角色特有的清單。 如果選取的清單稍後予以刪除或變成無法供具有此角色的使用者使用，而且，如果使用者行事曆設定的「使用者行事曆檢視的活動清單」欄位空白，則會顯示該使用者的「未完成任務」清單。
使用者密碼到期日	為具有此角色的使用者指定密碼有效的時間長度。經過此期限之後，系統就會強制使用者變更密碼。 此欄位預設為空白。如果您將角色的此欄位保留空白，則為公司定義的密碼到期期間會套用至具有此角色的使用者。如需有關定義您公司密碼控制的資訊，請參閱定義公司的密碼控制 (頁數 993)。 備註：如果您的角色沒有「管理公司」權限，則此欄位為唯讀。

欄位	描述
IP 位址限制已啟用	(唯讀) 如果勾選此核取方塊，則您可以指定此角色的使用者只能從某些 IP 位址存取 Oracle CRM On Demand。您可以在「允許的 IP 位址」欄位指定 IP 位址。
允許的 IP 位址	如果您想要允許此角色的使用者只能從某些 IP 位址存取 Oracle CRM On Demand，請在此欄位中為角色輸入有效的位址或位址範圍。如果您未在此欄位中輸入任何位址，則此角色的使用者可從允許公司層次的任何 IP 位址存取 Oracle CRM On Demand。如需有關 IP 位址如何限制工作的詳細資訊，請參閱關於角色的 IP 位址限制 (頁數 1193)。 使用逗號分隔 IP 位址與 IP 位址範圍。下列範例顯示如何輸入數個位址： 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 使用連字號 (-) 代表位址範圍，如以下範例所示： 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 備註：如果您限制自己使用者角色的 IP 位址，且您目前的 IP 位址不在您允許您使用者角色的位址範圍內，則您無法儲存該角色的變更。此功能可防止您不小心將自己鎖住而無法存取 Oracle CRM On Demand。
每次清單匯出的記錄數上限	若要限制具有此角色的使用者在匯出記錄清單時，可一次匯出的記錄數，請在此欄位中輸入適用的值。例如，如果您想要限制使用者一次最多可匯出清單中的 100 筆的記錄，請在此欄位中輸入 100。 此限制僅適用於透過「清單」頁面上之「匯出清單」功能表選項所匯出的記錄。它不適用於透過「匯出助理」或透過任何其他管道所執行的匯出作業。 此欄位預設為空白，即不會套用任何限制。

1 在步驟 2「記錄類型存取權」中，針對每個記錄類型，勾選希望授予角色的各存取層級。

每種記錄類型都可選取下列一或多種存取層級：

- 具存取權
- 可以建立
- 可讀取所有記錄

如需有關這些存取層級的詳細資訊，請參閱[關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)。

注意：拒絕記錄類型的存取權 (在「角色管理精靈」中不勾選該記錄類型的「是否有存取權」核取方塊) 會導致使用者無法建立其他記錄類型的記錄。例如，如果您拒絕使用者依據其他記錄類型建立記錄時必須存取之記錄類型的存取權，您會導致具有該角色的使用者失去建立該記錄的能力。

備註：若要轉換潛在客戶或交易註冊，使用者必須對某些記錄類型具備適當存取層級設定值。如需有關轉換潛在客戶之必要存取層級的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定值 (請參閱 [用於轉換](#))

[潛在客戶的存取資料檔與角色設定](#) 頁數 214)。如需有關轉換交易註冊所需的存取層級資訊，請參閱[用於轉換交易註冊的存取權資料檔與角色設定值](#) (請參閱 [用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定](#) 頁數 382)。

提示：若您要變更角色的存取層級，指派角色的使用者必須在您儲存變更後登出並再次登入，角色變更才會生效。

- 2 在步驟 3「存取權資料檔」中，選擇要指派給此角色的存取權資料檔：

如需有關角色中存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[關於角色中的存取權資料檔](#) (頁數 1201)。

- 3 在步驟 4「權限」中，為每個想授予角色的權限勾選「指派」核取方塊，或為任何想從角色中撤銷的權限取消勾選「指派」核取方塊。

權限會依照類別以字母順序排列。

注意：在某些情況下，若取消勾選「管理員」角色權限的「指派」核取方塊，則會從 Oracle CRM On Demand 中移除權限，且公司管理員無法將權限授與任何其他角色。若發生此問題，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以還原權限。

如需有關角色中權限的詳細資訊，請參閱[關於角色中的權限](#) (頁數 1192)。

- 4 在步驟 5「頁標存取及順序」中，將頁標一致頁面上的適當區段，然後按一下「選取的頁標」區段中的向上和向下箭頭，以定義在預設顯示下使用者會看見的頁標順序。

「非可用頁標」區段會列出您可讓角色使用的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標。顯示於此區段的記錄類型清單是由 Oracle CRM On Demand 決定。「角色管理精靈」步驟 2 中所列的大部分記錄類型，也會出現在本清單中。「工作簿」等其他記錄類型則不會出現在此清單中，因為它們無法顯示為頁標。具有角色的使用者無法使用「非可用頁標」區段中顯示的頁標。

若要讓具備此角色的使用者可用或看見頁標，請執行以下作業：

- 將預設想讓使用者看見的頁標，移至「選取的頁標」區段。此頁標會列出任何具有角色的使用者，在第一次以該角色登入時可見的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標。使用向上和向下箭頭來決定頁標最初顯示的順序。每個具有角色的使用者都可自訂其設定值，將頁標預設為不再顯示，或以不同的順序顯示。如需有關使用者管理個人設定值方式的詳細資訊，請參閱「將應用程式個人化」。
- 將預設不想讓使用者看見，但是使用者可自行調整為可見的頁標，移至「可用頁標」區段。此區段會列出角色可用的記錄類型頁標和自訂 Web 頁標，但預設為不顯示。也就是說，使用者不會看到此區段中所列的頁標，而必須自行在個人版面配置 (可從「我的設定」連結中取得) 中將頁標調整為可見。每個具有角色的使用者都可個人化設定值，將可用頁標預設為顯示。每個使用者也可指定顯示頁標的順序。
- 將您想要隱藏不讓使用者看見的頁標留在「非可用頁標」區段。

備註：將頁標從「非可用頁標」區移至「可用頁標」或「選取的頁標」區段，可讓使用者僅在「角色管理精靈」步驟 2 (記錄類型存取權) 中勾選「是否有存取權」核取方塊時，才能使用頁標。

提示：若要同時移動一個範圍內的頁標，可選取最上面的頁標、按住 Shift 鍵並按一下範圍內的最後一個頁標。然後，請按一下向右或向左箭頭。

- 5 在步驟 6「頁面版面配置指派」中，對於每個記錄類型，選擇靜態或動態的「頁面檢視」，然後從適用於該檢視類型的頁面版面配置清單中選取。

頁面版面配置會決定使用者在不同記錄類型「建立」、「編輯」及「詳細資料」頁面上看見的欄位與區段。在 Oracle CRM On Demand 中，每個記錄類型都有標準的頁面版面配置。標準頁面版面配置是靜態的頁面版面配置，不得刪除。因此，在「頁面檢視類型」欄位中，一律會有「靜態」選項。只有在記錄類型可使用動態頁面版面配置時，才會有「動態」選項。公司管理員可為記錄類型，建立其他自訂的靜態頁面版面配置或動態頁面版面配置。

對於每個記錄類型，標準頁面版面配置與任何為記錄類型建立的頁面版面配置，均可用於角色的指派。如需有關建立靜態與動態頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面](#) (頁數 1033)。

記錄類型的預設頁面是該記錄類型的標準靜態頁面版面配置。

備註：顯示於「角色管理精靈」步驟 6 的記錄類型清單是由 Oracle CRM On Demand 決定。您可看到如「使用者管理」與「使用者負責人」等記錄類型，這些記錄類型並不會在 Oracle CRM On Demand 中顯示為頁標。

- 6 如果您要為記錄類型的相關資訊區段設定記錄指標的組態，則在步驟 6「頁面版面配置指派」中執行下列作業：
- a 在該記錄類型的資料列中，按一下「管理記錄指標」資料欄中的「設定」連結，以開啟頁面來設定記錄指標組態。
 - b 將您要顯示記錄指標的每個相關資訊區段，從「可用相關資訊」清單移至「選取的相關資訊」清單。
- 備註：**記錄類型所支援的所有相關資訊區段 (同時支援記錄指標功能) 皆可供您選取，包含目前為該記錄類型角色所選取之「詳細資料」頁面版面配置中無法使用的相關資訊區段。記錄指標的設定值會繼續套用至該角色的記錄類型，除非您再次變更設定值。因此，若您更新已指派給某記錄類型角色的「詳細資料」頁面版面配置，則記錄指標設定值會套用至更新後的版面配置。同樣地，若您稍後對角色指派不同的「詳細資料」頁面版面配置，則記錄指標設定值會套用至新的頁面版面配置。
- c 您完成設定該記錄類型的記錄指標組態時，請按一下「上一頁」來返回至精靈步驟 6 的主要頁面。
 - d 針對您要設定記錄指標組態的每個記錄類型，為此角色重複此程序的步驟 a 至 c。
- 備註：**角色具備「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限的使用者，可為某記錄類型的「詳細資料」頁面個人化記錄指標設定值。使用者針對記錄指標的個人化設定值會覆寫角色層次的設定值。然而，針對某個角色的記錄類型，您可以將頁面版面配置重設為預設版面配置，藉此為其移除所有個人化的頁面版面配置，包含記錄指標的個人化設定值。角色具備「個人化詳細資料頁面 - 記錄指標」權限的使用者，也可將自己為某記錄類型個人化的記錄指標，重設為該角色記錄類型的預設設定值。如需有關重設頁面版面配置的資訊，請參閱[重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)。如需有關記錄指標之行為的資訊，請參閱[關於相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 63\)](#)。如需有關個人化記錄指標設定的資訊，請參閱[管理相關資訊區段的記錄指標 \(頁數 646\)](#)。
- 7 在步驟 7「搜尋版面配置指派」中，對於每個記錄類型，從可用搜尋版面配置的清單中選取。
- 對於列出的每個記錄類型，都會在「搜尋版面配置名稱」欄位顯示可用版面配置的清單。搜尋版面配置會決定使用者搜尋記錄時可用的欄位 (標準欄位與自訂欄位)，以及使用者在搜尋頁面中可看見的欄位。您可對大部分的主要記錄類型，指派可讓角色用來作為頁標的搜尋版面配置。您也可將搜尋版面配置指派給可搜尋的記錄類型，如「產品」與「使用者」。如需建立與修改自訂搜尋版面配置的詳細資訊，請參閱[管理搜尋版面配置 \(頁數 1110\)](#)。
- 8 在步驟 8「首頁版面配置指派」中，對於每個記錄類型，從可用首頁版面配置的清單中選取。
- 對於列出的每個記錄類型，都可將標準首頁版面配置，以及您對特定記錄類型建立的首頁版面配置指派給角色。此記錄類型清單會包含所有主要記錄類型，並以頁標形式讓角色使用。
- 首頁版面配置會決定使用者可在每個記錄類型「首頁」上看見的資訊。在 Oracle CRM On Demand 中，每個主要記錄類型都有可顯示為頁標的預設「首頁」版面配置。您可為記錄類型建立其他的自訂「首頁」版面配置。如需有關建立「首頁」版面配置的詳細資訊，請參閱[建立記錄首頁版面配置 \(頁數 1117\)](#)。
- 9 (選擇性) 在步驟 9「新記錄版面配置指派」中，為每個記錄類型指定將用於使用者輸入新記錄資訊所在之頁面的版面配置。下表說明角色管理精靈步驟 9 中的欄位。

欄位	描述
新記錄版面配置名稱	管理員可為使用者輸入新記錄資訊所在的頁面設定自訂版面配置。如果已為記錄類型建立此類自訂版面配置，則可從「新記錄版面配置名稱」欄位中的清單選取自訂版面配置。根據預設，未對此欄位選取任何值。如果此欄位保留為空白，則在角色管理精靈步驟 6 中指派給角色的「詳細資料」頁面版面配置也會用於使用者輸入新記錄資訊所在的頁面中，除非使用者已個人化該記錄類型的欄位版面配置 (此情況下會使用個人化版面配置)。

欄位	描述
僅快速建立連結	使用此核取方塊來指定於何時使用您在「新記錄版面配置名稱」欄位中選取的自訂版面配置，如下所示： - 如果取消勾選此核取方塊，則從 Oracle CRM On Demand 中任何區域建立記錄時，會使用您選取的自訂版面配置。 - 如果勾選此核取方塊，則只有在使用者透過動作列或全域標頭建立記錄時，才會使用您選取的版面配置。使用者從 Oracle CRM On Demand 中任何其他區域建立記錄時，會使用其角色的「詳細資料」頁面版面配置，除非使用者已個人化該記錄類型的欄位版面配置 (此情況下會使用個人化版面配置)。 備註：如果您未在「新記錄版面配置名稱」欄位中選取版面配置，則「僅快速建立連結」核取方塊不適用。

1 按一下「完成」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 角色管理 (頁數 1188)
- 設定角色的準則 (頁數 1189)
- 使用角色清單頁面 (頁數 1190)
- 關於角色中的記錄類型存取權 (頁數 1191)
- 關於角色中的存取權資料檔 (頁數 1201)
- 關於角色中的權限 (頁數 1192)

存取權資料檔管理

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以在「存取權資料檔清單」頁面中管理存取權資料檔，也可以在「存取權資料檔精靈」中管理。您可以從全域「管理」連結 (可在 Oracle CRM On Demand 中的每一頁面上找到) 使用存取權資料檔頁面。

Oracle CRM On Demand 中的 *存取權資料檔* 是主要記錄類型與相關記錄類型上的許可權集合。

主要記錄類型 是可用來當做獨立記錄類型的記錄類型。*相關記錄類型* 則是必須具有上階記錄的記錄類型。

許多主要記錄類型也可以用來當做相關記錄類型。例如，「機會」是相關記錄類型。它是以「機會」主要記錄類型為基礎，並且與以「帳戶」記錄類型為基礎的上階帳戶記錄相關。

許可權 是讀取、建立、更新或刪除記錄上資料的能力，此記錄則是屬於記錄類型的例項。許可權也表示存取權或存取層級。針對每一種記錄類型，例如帳戶、聯絡人、服務要求等等，您都可以為記錄類型本身設定許可權。針對某些記錄類型，您也可以為相關記錄類型設定許可權。

您可以為主要記錄類型與相關記錄類型設定許多由不同許可權組成的存取權資料檔。若要將這些許可權授予已驗證的使用者 (包含外部系統)，請您將存取權資料檔與角色、工作簿、團隊及群組加以關聯。

Oracle CRM On Demand 可以提供一組預先定義的存取權資料檔。以下是一些標準的存取權資料檔：

- 編輯
- 完整
- 唯讀
- 管理員預設存取權資料檔
- 管理員負責人存取權資料檔

通常，存取權資料檔應加以命名，以區分預設存取權資料檔與負責人存取權資料檔。(在預先定義的存取權資料檔清單中，其名稱會有具預設與負責人詞彙的成對存取權資料檔。)在使用者角色上的存取權資料檔指派作業中，負責人存取權資料檔與預設存取權資料檔必須加以指派，而這些詞彙可以協助您識別哪些是要使用的存取權資料檔。

「編輯」、「完整」與「唯讀」存取權資料檔都是可以授予任何角色、團隊或工作簿成員的一般存取權資料檔。例如，您可以將「完整」存取權資料檔指派至「管理員」角色的「負責人所有權資料檔」。在標準應用程式中，「完整」存取權資料檔可提供具有「管理員」角色的使用者在最上層記錄上建立相關記錄的能力，並且讓使用者可以擷取、更新或刪除所有主要記錄類型及其相關記錄類型的記錄。

備註：管理員可以變更預設存取權資料檔的存取權設定。因此，存取權資料檔的名稱可能與存取權資料檔授予使用者的實際權限不相符。

您可以使用預先定義的存取權資料檔、編輯現有存取權資料檔並建立自訂存取權資料檔以符合您公司的要求。建立新的存取權資料檔時，您可以選擇複製現有存取權資料檔、提供新的名稱，然後編輯副本以符合您的要求。

若要檢視、建立或修訂您公司的存取權資料檔，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。因為存取權資料檔會直接影響受保護資料的安全性，所以建議只有公司管理員可以獲得必要的權限以管理存取權資料檔。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔 \(頁數 1202\)](#)
- [關於透過團隊繼承的存取權傳播 \(頁數 1203\)](#)
- [使用存取權資料檔清單頁面 \(請參閱 \[使用存取權資料檔清單頁面\]\(#\) 頁數 1204\)](#)
- [關於主要記錄類型的存取層級 \(請參閱 \[關於主要記錄類型的存取等級\]\(#\) 頁數 1205\)](#)
- [關於相關記錄類型的存取層級 \(請參閱 \[關於相關記錄類型的存取等級\]\(#\) 頁數 1205\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

關於角色中的存取權資料檔

Oracle CRM On Demand 中的每個角色均有兩種存取權資料檔指派：

- 預設存取權資料檔指派
- 負責人存取權資料檔指派

您可以將存取權資料檔指派至多重角色，您也可以將相同的存取權資料檔指派為預設存取權資料檔及角色上的負責人存取權資料檔。例如，您可以將「完整」存取權資料檔 (其中一個預先定義的存取權資料檔) 指派為預設及「管理員」角色的負責人存取權資料檔。

您可以在「角色管理精靈」的步驟 3 中，將存取權資料檔指派至角色。如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

預設存取權資料檔

針對不是由使用者負責、但因為已在使用者角色上的記錄類型存取權設定中選取相關記錄類型的「可以讀取所有記錄」選項使該記錄仍可由使用者所見的記錄而言，角色上的預設存取權資料檔可控制使用者對其之存取權。

若使用者角色上的「可以讀取所有記錄」核取方塊已就記錄類型而取消選取，使用者就無法透過角色來存取該記錄類型，且使用者角色上的預設存取權資料檔也不會為該記錄類型而使用。

根據存取權資料檔的命名規則，已設定要指派為預設存取權資料檔的存取權資料檔，將以如下方式命名：

*角色名稱*預設存取權資料檔

其中：

- *角色名稱*是使用存取權資料檔之角色的名稱。

例如，*管理員預設存取權資料檔*表示此存取權資料檔可控制對記錄類型及其相關「管理員」角色的記錄類型之存取權。

負責人存取權資料檔

角色上的負責人存取權資料檔可控制使用者對於他們所負責、或由使用者的部屬所負責之記錄的存取權。

根據存取權資料檔的命名規則，已設定要指派為負責人存取權資料檔的存取權資料檔，將以如下方式命名：

角色名稱負責人存取權資料檔

其中：

■ *角色名稱*是使用存取權資料檔之角色的名稱。

例如，*服務管理者負責人存取權資料檔*表示此存取權資料檔可控制對記錄類型及其相關「服務管理者」角色的記錄類型之存取權。

相關主題

如需存取權資料檔的相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

如需角色的相關資訊，請參閱下列主題：

- [角色管理 \(頁數 1188\)](#)
- [設定角色的準則 \(頁數 1189\)](#)
- [使用角色清單頁面 \(頁數 1190\)](#)
- [關於角色中的記錄類型存取權 \(頁數 1191\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於角色中的權限 \(頁數 1192\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔

存取權資料檔可用來提供給屬於團隊或群組成員的使用者 (透過使用者工作簿) 以及與自訂工作簿關聯的使用者存取權。(存取權資料檔也可以指派給角色，如[關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)中所述。)若團隊與工作簿的使用者受到由指派至其角色的存取權資料檔限制了存取權，則將存取權資料檔指派給他們，將允許使用者存取他們可能無法存取的記錄。

附註：在 Oracle CRM On Demand 中，預設工作簿會指派給每位使用者，而且有使用者的名稱。當指派記錄給使用者時，記錄會被指派至使用者的預設工作簿。如果記錄由團隊擁有，團隊會提出團隊成員使用者的一組預設工作簿。當使用者成為團隊成員，該使用者的使用者工作簿就會被加入構成團隊的該組使用者工作簿。當記錄負責人變更時，以及當團隊成員資格變更時，使用者工作簿會自動與記錄相關聯。

*群組*是支援某些記錄類型的預先定義之團隊。當記錄負責人是群組成員時，該群組的其他成員就會自動被加入該記錄上的團隊。根據預設，群組成員會取得記錄的完整存取權，且存取層次無法變更。

您必須提供團隊中每一本使用者工作簿存取權資料檔，以控制使用者對於其可透過團隊成員資格存取之記錄的存取權。您可以勾選存取權資料檔上的「可授予團隊成員」核取方塊，使任何存取權資料檔皆可指派給團隊成員。

同樣地，您必須提供與自訂工作簿關聯的每一位使用者存取權資料檔，以控制使用者對於該自訂工作簿中記錄的存取權。您可以勾選存取權資料檔上的「可授予工作簿使用者」核取方塊，使任何存取權資料檔皆可指派給使用者與工作簿之間的關聯。

如需有關使用者工作簿與自訂工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

關於透過團隊繼承的存取權傳播

團隊繼承是指對於已連結至客戶的記錄，將客戶團隊的成員自動新增至團隊。團隊繼承可以當成與上階客戶相關之聯絡人與機會的選項來使用。團隊繼承不支援任何其他團隊關係的類型。

備註：使用者變成團隊成員時，會將該使用者的使用者工作簿新增至組成團隊的使用者工作簿集。Oracle CRM On Demand 無法區別透過團隊繼承功能新增至團隊的使用者以及手動新增至團隊的使用者 (亦即，透過團隊繼承新增至團隊的使用者工作簿，將視同於手動新增至團隊的使用者工作簿)。

關於聯絡人記錄類型的團隊繼承

若是「聯絡人」記錄類型，團隊繼承是由「公司資料檔」頁面上的「啟用聯絡人的上階團隊繼承」核取方塊所控制。若勾選此核取方塊，聯絡人的團隊在連結至上階客戶時，便會繼承上階客戶團隊的成員，方式如下：

- 聯絡人與上階客戶相關時：
 - 倘若在客戶團隊上的使用者記錄裡的「聯絡人存取權」欄位已指定存取權資料檔，則每一個客戶團隊成員 (包含客戶負責人) 均會成為聯絡人團隊的成員。
 - 即使停用「完整」存取權資料檔，根據預設，客戶負責人仍會被授予聯絡人團隊成員資格的「完整」存取權資料檔。
- 新成員新增至客戶團隊時，對於客戶相關的聯絡人，使用者的團隊成員資格決定如下：
 - 若客戶團隊使用者記錄的「聯絡人存取」欄位中已指定存取資料檔，則對於與客戶相關的每個聯絡人，客戶團隊的新成員也會變成該聯絡人團隊的成員。此外，在每個相關聯絡人的聯絡人團隊上，使用者的存取資料檔會被更新，變成與客戶團隊上的使用者存取資料檔相同。
 - 若客戶團隊使用者記錄的「聯絡人存取」欄位中未指定存取資料檔，則對於與客戶相關的任一聯絡人，客戶團隊的新成員並不會被新增至該聯絡人團隊中。對於與客戶相關的聯絡人，若使用者已是其聯絡人團隊的成員，則使用者會從該聯絡人的聯絡人團隊中移除。
- 客戶負責人變更時：
 - 新負責人會成為所有相關聯絡人記錄之聯絡人團隊的成員。
 - 在已新增至前任客戶負責人的聯絡人團隊中，前任客戶負責人仍然會是其成員之一。
- 使用者從客戶團隊移除時，使用者仍然會是透過團隊繼承新增至使用者之聯絡人團隊的成員。

關於機會記錄類型的團隊繼承

若是「機會」記錄類型，團隊繼承是由「公司資料檔」頁面上的「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊所控制。若勾選此核取方塊，機會的團隊在連結至上階客戶時，便會繼承上階客戶團隊的成員，方式如下：

- 機會與上階客戶相關時：
 - 倘若在客戶團隊上的使用者記錄裡的「機會存取權」欄位已指定存取權資料檔，則每一個客戶團隊成員 (包含客戶負責人) 均會成為機會團隊的成員。
 - 即使停用「完整」存取權資料檔，客戶負責人仍會被授予機會團隊成員資格的「完整」存取權資料檔。
- 新成員新增至客戶團隊時，對於客戶相關的機會，使用者的團隊成員資格決定如下：
 - 若客戶團隊使用者記錄的「機會存取」欄位中已指定存取資料檔，則對於與客戶相關的每個機會，客戶團隊的新成員也會變成該機會團隊的成員。此外，在每個相關機會的機會團隊上，使用者的存取資料檔會更新，變成與客戶團隊上的使用者存取資料檔相同。
 - 若客戶團隊使用者記錄的「機會存取」欄位中沒有指定存取資料檔，則對於與帳戶相關的任一機會，帳戶團隊的新成員並不會被新增至該機會團隊中。對於與客戶相關的機會，若使用者已是其機會團隊的成員，則使用者會從該機會的機會團隊中移除。
- 客戶負責人變更時：
 - 新負責人會成為所有相關機會記錄之機會團隊的成員。

- 在已新增至前任客戶負責人的機會團隊中，前任客戶負責人仍然會是其成員之一。
- 使用者從客戶團隊移除時，使用者仍然會是透過團隊繼承加入使用者之機會團隊的成員。

停用團隊繼承時會發生什麼情況？

團隊繼承可能會將太多存取權授予客戶團隊成員，這些會成為相關聯絡人與機會記錄上的團隊成員。若是如此，您可以藉由在「公司資料檔」頁面上取消勾選相關的核取方塊，來停用「聯絡人」記錄類型、「機會」記錄類型或這兩者的團隊繼承。

若停用「聯絡人」記錄類型的團隊繼承，則客戶與聯絡人團隊的成員資格行為如下：

- 客戶團隊的使用者記錄中不會顯示「聯絡人存取」欄位。
- 以客戶團隊新成員身分新增的使用者，在聯絡人已連結至客戶時，並不會新增至聯絡人的聯絡人團隊。
- 如果先前已為「聯絡人」記錄類型啟用團隊繼承，而您將其停用，那麼透過團隊繼承功能成為團隊成員的使用者，仍然會是那些團隊的成員。

若停用「機會」記錄類型的團隊繼承，則客戶與機會團隊的成員資格行為如下：

- 客戶團隊的使用者記錄中不會顯示「機會存取」欄位。
- 以客戶團隊新成員身分新增的使用者，在機會已連結至客戶時，並不會新增至機會的機會團隊。
- 如果先前已為「機會」記錄類型啟用團隊繼承，而您將其停用，那麼透過團隊繼承功能成為團隊成員的使用者，仍然會是那些團隊的成員。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

使用存取資料檔清單頁面

在「存取資料檔清單」頁面，您可以執行下表中的動作。

執行此任務	遵循下列步驟
新增新的存取資料檔	在「存取資料檔清單」頁面的標題列中按一下「新建」。隨即會開啟「存取資料檔精靈」。 如需有關使用「存取資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱設定存取資料檔的程序 (請參閱 設定存取權資料檔的程序 頁數 1211)。
藉由複製現有存取資料檔來新增新的存取資料檔	在存取資料檔名稱旁的記錄層級功能表中按一下「複製」。隨即會開啟「存取資料檔精靈」。 如需有關使用「存取資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱設定存取資料檔的程序 (請參閱 設定存取權資料檔的程序 頁數 1211)。
停用存取資料檔	選取存取資料檔的「已停用」核取方塊。 當您停用存取資料檔時，該存取資料檔即不可以與角色、團隊或工作簿建立任何新關聯。不過，停用的存取資料檔仍會在之前已建立關聯的角色、團隊或工作簿繼續發揮存取資料檔的功能，直到您指派不同的存取資料檔給角色、團隊或工作簿為止。

執行此任務	遵循下列步驟
選取語言以檢視存取資料檔清單	在「存取資料檔清單」頁面的標題列，從「翻譯語言」欄位選取您檢視存取資料檔清單時使用的語言。您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用公司支援的任何語言檢視該清單。 附註：如果現有存取資料檔沒有翻譯的存取資料檔名稱，存取資料檔顯示沒有翻譯名稱之名稱時會加上方括號。

如果有「字母搜尋」控制項可用，則您可以使用「字母搜尋」來篩選存取資料檔清單。如需有關「字母搜尋」的詳細資訊，請參閱[篩選清單](#) (頁數 113)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 1211)
- [如何決定存取權](#) (頁數 1252)

關於主要記錄類型的存取等級

您透過「存取權資料檔精靈」的步驟 2 設定存取等級來授予或撤銷主要記錄類型的存取權限。如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 1211)。

存取等級是記錄類型可授予的最低等級的權限。對於每個主要記錄類型，您要對透過一或多個存取權控制的元件 (角色、報告階層、團隊和工作簿) 來繼承此存取權資料檔的任何使用者指定存取權。例如，當使用者從機會清單向下探鑽機會時，允許使用者查看機會詳細資料和執行作業的存取權是由「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中之「機會」主要記錄類型的存取等級控制。

本節中針對主要記錄類型之存取等級的說明，適用於各存取等級個別運作時的功能。使用者可以檢視的記錄以及使用者被允許可對記錄執行的作業，是由透過一或多個存取權資料檔且適用於記錄的一或多個存取等級所構成的組合控制。

透過特殊權限控制的記錄類型會出現在所有存取權資料檔中並具有預設設定的存取等級。對於主要記錄類型，預設設定為「唯讀」。您必須變更此預設設定，才能夠將各種記錄類型所需的存取等級提供給您的使用者。

每個主要記錄類型的存取等級可以設成下列其中一項：

- **唯讀。**「唯讀」存取等級可防止使用者對主要記錄執行編輯或刪除等的作業。
- **讀取/編輯。**「讀取/編輯」存取等級可允許使用者檢視和編輯主要記錄。
- **讀取/編輯/刪除。**「讀取/編輯/刪除」存取等級允許使用者檢視、編輯和刪除主要記錄。

附註：主要記錄類型之記錄的建立權限不是由「存取權資料檔精靈」步驟 2 中的設定控制。主要記錄類型之記錄的建立權限是由「角色管理精靈」步驟 2 中的設定控制。如需有關角色的詳細資訊，請參閱[角色管理](#) (頁數 1188)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理](#) (頁數 1200)
- [設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 1211)
- [如何決定存取權](#) (頁數 1252)

關於相關記錄類型的存取等級

您是在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中授予或撤銷相關記錄類型的存取權限。如需有關使用「存取權資料檔精靈」的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序](#) (頁數 1211)。

透過特殊權限控制的相關記錄類型出現在所有存取資料檔中時，存取等級預設為設成「無法存取」。您必須變更此預設設定，才能夠將各種記錄類型所需的存取等級提供給您的使用者。

例如，「自訂物件 04」記錄類型是上階「機會」記錄類型上的相關記錄類型。在「完整」存取資料檔，「自訂物件 04」相關記錄類型的存取等級預設為「無法存取」。結果，具有「完整」存取資料檔之機會團隊的使用者無法查看以「自訂物件 04」相關記錄類型為依據的相關記錄類型。如果您要讓使用者查看機會記錄上的「自訂物件 04」記錄，您必須變更預設存取層次。

本主題說明下列：

- 記錄關係
- 相關記錄類型的存取等級選項

記錄關係

上階記錄類型和其相關記錄類型 (下階記錄) 之間的關係會決定可用於指派給相關記錄類型的存取等級選項。

以下是關係類型和可用的存取等級選項：

- **一對多關係。**在一對多關係中，上階記錄可以有多筆相關記錄類型的下階記錄。例如，「存取資料檔精靈」的「客戶相關資訊」頁面中有可用的「資產」相關記錄類型。「客戶」上階記錄類型具有對「資產」相關記錄類型的一對多關係。以下是可用於一對多關係的存取等級：
 - 檢視
 - 唯讀
 - 無法存取
- **一對多主要關係。**在一對多主要關係中，相關記錄類型是以主要記錄類型為基礎，且主要記錄類型的存取權可決定相關記錄類型的存取權。一對多主要關係中的上階記錄可以有多筆相關記錄類型的下階記錄。例如，「客戶相關資訊」頁面中的「機會」相關記錄類型，是以「機會」主要記錄類型為基礎。「客戶」上階記錄類型具有對「機會」相關記錄類型的一對多主要關係。下列是可用於一對多主要關係的存取等級：
 - 檢視
 - 唯讀
 - 無法存取
 - 繼承主要
- **一對下階關係。**在一對下階關係中，下階記錄的根據是沒有對應主要記錄類型的記錄類型。「附件」、「附註」和「團隊」是一些沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型的範例。

附註：這個規則有一個例外是機會上的聯絡人下階記錄之間的關係。雖然「聯絡人」記錄類型有對應主要記錄類型關係，但機會和聯絡人之間的關係卻是一對下階關係。使用者可以將現有聯絡人新增至機會或者從機會移除聯絡人。使用者無法從機會建立新的聯絡人。

以下是可用於一對下階關係的存取等級：

- 讀取/建立
- 讀取/建立/編輯
- 讀取/編輯
- 讀取/編輯/刪除
- 唯讀
- 無法存取
- 完整
- **一對唯讀關係。**「一對唯讀」關係和「一對子」關係類似。不過，如關係名稱所示，使用者無法編輯或建立一對唯讀關係中的子記錄。「稽核追蹤項目」是沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型的範例。Oracle CRM On Demand 會建立「稽核追蹤項目」記錄類型。以下是可用於一對唯讀關係的存取等級：
 - 唯讀
 - 無法存取

- **多對多關係。**在多對多關係中，上階記錄類型與相關記錄類型均以主要記錄類型為基礎，且視您如何檢視關係而定，其中每個記錄類型的記錄可以是對方的上階或下階。例如，「存取資料檔精靈」的「自訂物件 01 相關資訊」頁面中的「客戶」相關記錄類型是以「客戶」主要記錄類型為基礎。「自訂物件 01」上階記錄類型對「客戶」相關記錄類型則具有多對多關係。

備註：兩種記錄類型之間的關係可能會不同，端視何種記錄類型為上階，何種記錄類型為相關記錄類型而定。例如，雖然「自訂物件 01」上階記錄類型對「客戶」相關記錄類型具有多對多關係，但「客戶」上階記錄類型對「自訂物件 01」相關記錄類型則具有多對多主要關係。

以下是可用於多對多關係的存取等級：

- 讀取/建立
- 唯讀
- 檢視
- 無法存取
- **多對多主要關係。**多對多主要關係也是一種上階記錄類型與相關記錄類型均以主要記錄類型為基礎的關係，且每個記錄類型的記錄可以是對方的上階或下階。不過，若是主要記錄類型的存取權可決定相關記錄類型的存取權時，會有一些其他存取等級可用。例如，「存取資料檔精靈客戶」之「客戶相關資訊頁面」中的「自訂物件 01」相關記錄類型是以「自訂物件 01」主要記錄類型為基礎。「客戶」上階記錄類型則具有對「自訂物件 01」相關記錄類型的多對多主要關係。下列是可用於多對多主要關係的存取等級：

- 讀取/建立
- 唯讀
- 檢視
- 無法存取
- 繼承主要
- 新增/繼承主要
- 新增/移除/繼承主要

備註：下列記錄類型不支援「讀取/建立」存取等級：拜訪產品詳細資料訊息回應、拜訪產品詳細資料訊息傳送計劃項目關係，以及拜訪產品詳細資料訊息傳送計劃項目。

相關記錄類型的存取等級選項

以下是相關記錄類型的存取等級選項的完整集合：

- **無法存取。**「無法存取」選項可用於所有相關記錄類型。可防止使用者檢視相關清單中的記錄。
- **唯讀。**「唯讀」存取等級可防止使用者編輯上階記錄上內嵌的相關記錄。
- **讀取/建立。**「讀取/建立」存取等級可用於一對下階記錄或屬於多對多關係的一部分的相關記錄類型。對於一對下階記錄，「讀取/建立」存取等級允許使用者建立新記錄或逐層往下檢視現有記錄以檢視詳細資料，但不允許使用者編輯或刪除記錄。對於多對多關係，「讀取/建立」存取等級允許使用者建立現有記錄的關聯以當做上階記錄的下階，但不允許使用者移除現有關係。
- **讀取/建立/編輯。**「讀取/建立/編輯」存取等級可用於一對下階記錄的相關記錄類型。它允許使用者建立新記錄或逐層往下檢視現有記錄以檢視詳細資料，若有必要則還可編輯記錄。「讀取/建立/編輯」存取等級不允許使用者刪除下階記錄。
- **讀取/編輯。**「讀取/編輯」存取等級可用於所有關係，但不包括在一對唯讀關係中為唯讀的相關記錄。「讀取/編輯」存取等級允許使用者檢視和編輯相關記錄。
- **讀取/編輯/刪除。**「讀取/編輯/刪除」存取等級可用於下階記錄為一對下階關係的相關記錄類型。「讀取/編輯/刪除」存取等級允許使用者逐層往下檢視現有記錄以檢視記錄詳細資料、或者編輯記錄或刪除記錄。「讀取/編輯/刪除」存取等級不允許使用者建立新的下階記錄。
- **完整。**「完整」存取等級可用於沒有對應主要記錄類型的相關記錄類型。對於這種記錄類型，「完整」存取等級允許使用者建立、檢視、編輯和刪除記錄。
- **檢視。**「檢視」存取等級僅可用於一對多和多對多關係的相關記錄類型。有了「檢視」存取等級，相關記錄的行為如下：
 - 所有與上階記錄相關的下階記錄皆顯示在相關記錄清單中，忽略使用者自身是否經過授權來查看下階記錄。

- 每個相關記錄是繼承自身主要記錄類型的存取等級，而非關係中之上階記錄類型的存取等級。

例如，若存取等級設至「客戶」上階記錄類型上之相關「機會」記錄類型的「檢視」，則相關機會記錄的行為如下：

- 所有與上階客戶記錄相關的機會皆顯示在相關記錄清單中，忽略使用者是否經過授權來查看機會記錄。
- 每個機會記錄是從主要「機會」記錄類型，而非其上階「客戶」記錄類型來繼承存取等級。當使用者嘗試在相關機會記錄上逐層往下檢視，來查看更多記錄的詳細資料時，若機會記錄仍存在，且使用者獲得授權去查看該機會記錄的詳細資料，則此作業成功。若使用者未獲得授權來查看該機會記錄的詳細資料，使用者就會看到錯誤訊息。

- **繼承主要。**「繼承主要」存取等級僅可用於某些一對多和多對多相關記錄類型。有了「繼承主要」存取等級，相關記錄的行為如下：

- 只有使用者獲得授權去檢視的相關下階記錄，才會顯示在相關記錄的清單中。
- 每個相關記錄是繼承自身主要記錄類型的存取等級，而非關係中之上階記錄類型的存取等級。

例如，若存取等級設至「客戶」上階記錄類型上之相關「機會」記錄類型的「繼承主要」，則相關機會記錄的行為如下：

- 只有使用者獲得授權去檢視的那些相關機會記錄，才會顯示在相關記錄的清單中。
- 每個機會記錄是從主要「機會」記錄類型，而非其上階「客戶」記錄類型來繼承存取等級。使用者嘗試在相關機會記錄上逐層往下檢視，來查看更多記錄的詳細資料時，若因為使用者獲得授權去查看相關記錄清單中所有機會記錄的詳細資料而導致機會記錄仍然存在，則此作業一律會成功。

對於多對多關係，選取「繼承主要」存取等級表示使用者無法在兩個現有記錄之間新增或移除關係。不過，「繼承主要」存取等級還可以和「新增」存取權，或者和「新增」及「移除」存取權合併使用。

附註：如果在用於相關記錄類型的任何資料檔中找到「繼承主要」存取等級 (或其任意組合)，「繼承主要」設定會有較高的優先順序。例如，如果同時找到「繼承主要」和「檢視」存取等級，「繼承主要」存取等級會覆寫「檢視」存取等級。如果找到所有「繼承主要」、「唯讀」和「檢視」存取等級，則「繼承主要」存取權會覆寫「檢視」和「唯讀」存取等級。

- **新增/繼承主要。**「新增/繼承主要」存取等級可用於和上階具有多對多關係的相關記錄。「新增/繼承主要」存取等級的「繼承主要」元素的運作方式和「繼承主要」存取等級相同。不過，「新增/繼承主要」存取等級還允許使用者將現有相關記錄和上階記錄建立關聯。如果相關記錄新增成功，該記錄會繼承其主要記錄的存取等級。「新增/繼承主要」存取等級不允許使用者移除現有相關記錄。
- **新增/移除/繼承主要。**「新增/繼承主要」存取等級可用於和上階具有多對多關係的相關記錄。「新增/移除/繼承主要」存取等級的「繼承主要」元素的運作方式和「繼承主要」存取等級相同。不過，「新增/移除/繼承主要」存取等級還允許使用者將現有相關記錄和上階記錄建立關聯，或者移除 (取消關聯) 記錄之間的連結。當使用者移除相關記錄或取消其關聯時，該記錄不會被刪除，而是保留在資料庫中。如果相關記錄新增成功，該記錄會繼承其主要記錄的存取等級。

一般而言，對於下表所示的相關記錄類型，所有能以記錄類型作為相關記錄類型的案例中均會支援「沿用主要資訊」存取層次。不過，仍有下列例外情形：

- 若是「家庭」上階記錄類型，「潛在客戶」相關記錄類型不支援「沿用主要資訊」存取層次。
- 對於「合作夥伴」上階記錄類型，「機會」相關記錄類型並不支援「沿用主要資訊」存取層次。

如果您為下表所標示的任何關係將目前的存取層級設為「檢視」，我們建議您將存取層級從「檢視」變更為「繼承主要」。

附註：您為「已完成的活動」相關記錄類型所設定的存取層次，適用於上階記錄「詳細資料」頁面上「已完成的活動」相關資訊區段中所顯示的記錄。您為「活動」或「未結活動」相關記錄類型所設定的存取層次，適用於上階記錄「詳細資料」頁面上「活動」、「未結任務」、「未結約會」及「未結活動」相關資訊區段中所顯示的記錄。

相關記錄類型
鑑定要求
活動

相關記錄類型
出席者電訪
業務計畫
電訪產品詳細資料訊息回應
電訪產品詳細資料訊息傳送計畫項目關係
電訪產品詳細資料訊息傳送計畫項目
電訪
認證要求
已完成的活動
課程登記
自訂物件 01 及以上
測驗註冊
財務帳戶：帳戶持有人
財務帳戶：分行
財務帳戶：外部保管機構
財務帳戶
潛在客戶
訊息回應
訊息傳送計畫項目關係
訊息傳送計畫項目
目標
未結活動
機會
計畫客戶

相關記錄類型
計畫聯絡人
計畫機會
服務要求
附屬機會
交易項目

下表列出可使用「沿用主要資訊」、「新增/沿用主要資訊」及「新增/移除/沿用主要資訊」等存取層次的關係。此表格中的關係為多對多關係。

備註：如果您目前對任何支援「沿用主要資訊」存取層次及其組合的多對多關係使用「讀取/建立」存取層次，我們建議您將「讀取/建立」存取層次變更為相關記錄類型上的其中一種「沿用主要資訊」組合。

上階記錄類型	相關記錄類型
客戶	自訂物件 01 到 03
活動	自訂物件 01 到 03
宣傳活動	自訂物件 01 到 03
宣傳活動	機會
聯絡人	電訪
聯絡人	已完成的活動
聯絡人	自訂物件 01 到 03
聯絡人	未結活動
聯絡人	機會
自訂物件 01 到 03	已完成的活動
自訂物件 01 到 03	自訂物件 01 到 03
自訂物件 01 到 03	未結活動
自訂物件 01 到 03	潛在客戶
自訂物件 01 到 03	機會
自訂物件 01 到 03	服務要求

上階記錄類型	相關記錄類型
經銷商	自訂物件 01 到 03
經銷商	服務要求
資金	自訂物件 01 到 03
家庭	自訂物件 01 到 03
潛在客戶	自訂物件 01 到 03
事件	自訂物件 01 到 03
機會	自訂物件 01 到 03
合作夥伴	自訂物件 01 到 03
投資組合	自訂物件 01 到 03
服務要求	自訂物件 01 到 03
解決方案	自訂物件 01 到 03
解決方案	服務要求
車輛	自訂物件 01 到 03

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

設定存取權資料檔的程序

此主題說明如何設定存取權資料檔。

附註：Oracle CRM On Demand 產生存取權資料檔所有變更的稽核記錄。若您的使用者角色包含「存取主要稽核追蹤」與「管理組態稽核權限」，則您可以檢視存取權資料檔的變更稽核追蹤。如需有關檢視稽核軌跡的詳細資訊，請參閱[檢閱管理組態變更的稽核軌跡 \(頁數 1015\)](#)。

開始之前。若要檢視、建立或修訂您公司的存取權資料檔，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

若要設定存取權資料檔，請執行下列任務：

- 1 [新增存取權資料檔 \(頁數 1212\)](#)。
- 2 指定主要記錄類型的存取權等級 (請參閱 [指定主要記錄類型的存取等級](#) 頁數 1213)。
- 3 指定相關記錄類型的存取權等級 (請參閱 [指定相關記錄類型的存取等級](#) 頁數 1213)。

對於提供有關存取權資料檔之其他資訊的主題連結，請參閱[存取權資料檔的相關主題 \(頁數 1214\)](#)。

新增存取權資料檔

您可以執行下列作業來新增存取權資料檔：

- 建立新資料檔
- 複製現有的資料檔與編輯其存取權層級

下列程序描述如何新增存取權資料檔。

新增存取權資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」連結。
- 4 在「存取權資料檔清單」中，進行下列其中一項動作：
 - 若要依據現有資料檔建立新的資料檔，請對您要複製的資料檔按一下「複製」。
 - 如果要建立的新資料檔不是以現有資料檔為根據，請按一下標題列中的「新增」。

「存取權資料檔精靈」會開啟，逐步引導您完成此程序。
- 5 在「存取權資料檔精靈」的步驟 1 中，提供名稱和說明，並視需要設定其餘欄位。下表說明其餘欄位。

欄位	描述
註記翻譯需求	「註記翻譯需求」核取方塊只有在下列兩種情況下才會生效： ■ 正在變更現有存取權資料檔的名稱 ■ 現有存取權資料檔名稱已經翻譯成一種或多種其他語言 在這些情況下，您可以使用「註記翻譯需求」核取方塊來指示是否以新名稱取代已翻譯的存取權資料檔名稱或者保持不變。視「註記翻譯需求」核取方塊的設定而定，存取權資料檔名稱可能顯示如下： ■ 如果您選取「註記翻譯需求」核取方塊，則新名稱會以其輸入時的語言顯示，而和檢視存取權資料檔清單時使用的語言無關。當您以輸入新名稱時的語言檢視存取權資料檔清單時，名稱會以預設字型顯示。不過，當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，名稱會以藍色字型顯示在方括號中。 ■ 如果您未選取「註記翻譯需求」核取方塊，則新名稱會以輸入新名稱時使用的語言顯示。不過，當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，仍會顯示原始已翻譯的存取權資料檔名稱。 「註記翻譯需求」核取方塊對於新增新的存取權資料檔沒有任何影響。當您新增新的存取權資料檔時，存取權資料檔清單會自動以所有語言顯示新名稱。當您以輸入新名稱時的語言檢視存取權資料檔清單時，將會以預設字型顯示新存取權資料檔的名稱。當您以其他任何語言檢視存取權資料檔清單時，新存取權資料檔的名稱會以藍色字型顯示在方括號中。
可授予團隊成員	若要讓存取權資料檔可以指派給團隊成員，請選取這個核取方塊。
可授予工作簿使用者	若要讓存取權資料檔可以指派給工作簿使用者，請選取這個核取方塊。如需相關資訊，請參閱建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 建立工作簿的存取資料檔 頁數 1240)。

欄位	描述
已停用	如果您選取這個核取方塊，則存取權資料檔將會被停用。存取權資料檔被停用後即不可用於和角色、團隊或工作簿建立新的關聯。不過，停用的存取資料檔仍會在之前已建立關聯的角色、團隊或工作簿繼續發揮存取資料檔的功能，直到您指派不同的存取資料檔給角色、團隊或工作簿為止。

附註：依預設，「可授予團隊成員」和「可授予工作簿使用者」核取方塊在預先定義的「編輯」、「完整」和「唯讀」存取權資料檔上為已選取。因此，當使用者新增其他使用者至團隊或工作簿時，出現在「新增使用者」或「編輯使用者」對話方塊中之存取權資料檔的選擇清單會包含這些預先定義的存取權資料檔。如果您要防止使用者將這三個存取權資料檔的任一個指派給工作簿中的使用者或團隊中的使用者工作簿，請取消選取與該存取權資料檔對應的適當核取方塊。

指定主要記錄類型的存取等級

若要指定主要記錄類型的存取等級，請完成下列程序中的步驟。

指定主要記錄類型的存取等級

- 1 在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中，選取每個主要記錄類型的存取等級。選項包括：

- 唯讀
- 讀取/編輯
- 讀取/編輯/刪除

如需關於主要記錄類型的存取等級詳細資訊，請參閱[關於主要記錄類型的存取等級 \(頁數 1205\)](#)。

- 2 如果您要指定主要記錄類型之相關記錄類型的存取等級，按一下主要記錄類型的「相關資訊」連結。否則，按一下「完成」儲存您的變更。

大部分的記錄類型都具有「相關資訊」連結。相關資訊會在記錄的「詳細資料」頁面上顯示成連結記錄。如需指定相關記錄類型之存取等級的詳細資訊，請參閱[指定相關記錄類型的存取等級 \(頁數 1213\)](#)。

指定相關記錄類型的存取等級

若要指定相關記錄類型的存取等級，請完成下列程序中的步驟。

指定相關記錄類型的存取等級

- 1 在「存取權資料檔精靈」的步驟 2 中，按一下您要指定一或多個相關記錄類型之存取等級的主要記錄類型的「相關資訊」連結。

- 2 為每個相關資訊記錄類型選取適當的存取等級。

存取等級選項的選擇清單會顯示在每個相關記錄類型的存取等級欄位中，且是由相關記錄類型與其上層記錄類型的關係決定。視您在這個欄位與「角色管理精靈」中設定的存取等級而定，您可以授予或撤銷使用者建立、更新或檢視該記錄類型之記錄的權限。

如需有關相關記錄類型的存取等級詳細資訊，請參閱[關於相關記錄類型的存取等級 \(頁數 1205\)](#)。

附註：若要建立新機會，「機會」記錄類型上的「收益」相關記錄類型必須設成「完整」。

如需有關轉換潛在客戶時所需的存取權資料檔設定詳細資訊，請參閱轉換潛在客戶時的存取權資料檔與角色設定 (請參閱 [用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定](#) 頁數 214)。如需有關轉換交易備案時所需的存取權資料檔設定詳細資訊，請參閱轉換交易備案時的存取權資料檔與角色設定 (請參閱 [用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定](#) 頁數 382)。

- 3 當您完成主要記錄類型之相關記錄類型的存取等級設定時，請按一下「上一頁」來返回至精靈步驟 2 的主要頁面。

- 4 對您要指定一或多個相關記錄類型之存取等級的每個主要記錄類型，重複此程序的步驟 1 至 3。
- 5 當您完成所有主要記錄類型與相關記錄類型的存取等級設定時，請按一下「完成」來儲存設定。

存取權資料檔的相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [關於角色中的存取權資料檔 \(頁數 1201\)](#)
- [關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔 \(頁數 1202\)](#)
- [關於透過團隊繼承的存取權傳播 \(頁數 1203\)](#)
- [使用存取權資料檔清單頁面 \(請參閱 \[使用存取權資料檔清單頁面\]\(#\) 頁數 1204\)](#)
- [如何決定存取權 \(頁數 1252\)](#)

個人化管理

使用者可個人化 Oracle CRM On Demand 的特定區域，如記錄「詳細資料」頁面版面配置、「首頁」版面配置及「動作列」版面配置。不過，如果您要讓具有特定角色的使用者停止使用個人化版面配置，並再次使用其角色的預設版面配置，您可移除該使用者的個人化版面配置。例如，您可以為具有「銷售代表」角色的使用者移除所有個人化的「首頁」版面配置，或者為具有「銷售經理」角色的使用者移除所有個人化的「動作列」版面配置。

如需有關在 Oracle CRM On Demand 中管理個人化的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)
- [重設個人化動作列版面配置 \(頁數 1215\)](#)
- [重設個人化首頁版面配置 \(頁數 1215\)](#)

重設個人化頁面版面配置

若使用者在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色，您可以為其移除所有個人化的頁面版面配置，並為該角色還原預設頁面版面配置。當您為角色將版面配置重設為某個記錄類型的預設版面配置時，會發生下列情況：

- 所有個人化相關資訊版面配置會還原成預設版面配置。
- 所有個人化欄位版面配置會還原成預設版面配置。
- 對於相關資訊區段，所有用來顯示記錄指標的個人化設定都會還原成於角色層次為該記錄類型所指定的設定。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

重設個人化頁面版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上的「個人化管理」區段中，按一下「重設頁面版面配置」連結來開啟「頁面版面配置重設」頁面。
- 4 在步驟 1「選取角色」中，選取您想要為其重設頁面版面配置的角色，並按一下「下一步」。
- 5 在步驟 2「選取版面配置」中，選擇您要重設的記錄類型版面配置，請使用向左與向右箭頭來將記錄類型從「可用」區段移至「已選取」區段，並按一下「下一步」。
- 6 在步驟 3「確認」中，驗證您的選取項目，然後按一下「完成」儲存您的變更。

備註：在您重設使用者角色的頁面版面配置後，具有該角色的使用者必須登出 Oracle CRM On Demand 並再次登入，才能看見版面配置的變更。

重設個人化動作列版面配置

若使用者在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色，您可以為其移除所有個人化的動作列版面配置，並為該角色還原預設動作列版面配置。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

重設個人化動作列版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「重設動作列版面配置」連結。
- 4 在「動作列版面配置重設」頁面上，選取您想要為其重設動作列版面配置的角色，並按一下「下一步」。
- 5 在「摘要」頁面上，按一下「完成」。
- 6 在「摘要」頁面上，按一下「完成」。

重設個人化首頁版面配置

若使用者在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色，您可以為其移除所有個人化的首頁版面配置，並為該角色還原預設首頁版面配置。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

重設個人化首頁版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理與存取控制」頁面上，按一下「重設首頁版面配置」連結。
- 4 在「首頁版面配置重設」頁面上，選取您想要為其重設頁面版面配置的角色，並按一下「下一步」。
- 5 在「選取版面配置」頁面中，選擇您要重設的首頁版面配置，請使用向左與向右箭頭來將可用首頁版面配置從「可用」區段移至「已顯示」區段，並按一下「下一步」。

工作簿管理

工作簿是組織及區隔記錄的有效方式，可讓使用者不用成為個別記錄的團隊成員，就可共同合作。

使用工作簿來組織公司資料，可以讓搜尋記錄速度更快、更有效。工作簿可以與群組和團隊共存。如果您對提供使用者群組存取權的需求相當簡單，您可以使用群組指派。但是如果群組記錄所有權的需求較為複雜，建議您使用工作簿。

預設使用者工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中，預設工作簿會指派給每位使用者，而且有使用者的名稱。當指派記錄給使用者時，記錄會被指派至使用者的預設工作簿。如果記錄由團隊擁有，團隊會提出團隊成員使用者的一組預設工作簿。當記錄負責人變更時，以及當團隊成員資格變更時，使用者工作簿會自動與記錄相關聯。

自訂工作簿

當工作簿功能已啟用時，您可以建立自訂工作簿來整理資料，以符合業務目的。一般而言，自訂工作簿又稱為工作簿。工作簿可以彼此獨立，但您也可以依階層方式組織工作簿。例如，您可以建立工作簿，然後根據業務的組織單位 (例如銷售地區或產品) 來區隔資料。然後，您可以將使用者設成擁有適當的權限層級以存取工作簿。

自動建立合作夥伴的工作簿

合作夥伴記錄在 Oracle CRM On Demand 中設成有效時，將會自動建立可包含資料的合作夥伴或組織工作簿。在您位於在合作夥伴記錄的「工作簿」相關項目時，自動建立的合作夥伴工作簿會顯示在可從「合作夥伴記錄」頁面存

取的「工作簿」查閱視窗中供您選擇。只有品牌負責人公司中的使用者才可以存取合作夥伴記錄頁面。如果在新增合作夥伴關係至合作夥伴記錄時，已選取「合作夥伴存取權」核取方塊或「相反合作夥伴存取權 (反向)」核取方塊，會進行自動建立的相關合作夥伴工作簿的同步化。如此一來，每次在 **Oracle CRM On Demand** 中建立合作夥伴客戶關聯時，與各個已同步化合作夥伴工作簿相關聯的合作夥伴使用者，可以看到與其合作夥伴組織相關的合作夥伴客戶。

當使用者被新增至合作夥伴組織時，使用者還同時會和合作夥伴組織的合作夥伴工作簿自動建立關聯。

自訂合作夥伴的工作簿

您也可以建立合作夥伴組織自訂工作簿。您可以依需要指定任何使用者組合 (從品牌負責人公司的使用者與合作夥伴組織中的使用者) 到自訂工作簿。

工作簿支援的記錄類型

就像不同的記錄類型可以指派給相同使用者，不同的記錄類型也可以指派至相同工作簿。下列記錄類型可以指派至工作簿：

- 客戶
- 鑑定
- 分配
- 申請
- 約會
- 業務計畫
- 宣傳活動
- 認證
- 聯絡人
- 課程
- 自訂物件
- 交易註冊
- 經銷商
- 事件
- 測驗
- 財務帳戶
- 財務計畫
- 資金
- 醫療照顧專員聯絡人分配
- 家庭
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 潛在客戶
- MDF 要求
- 訊息傳送計畫
- 目標
- 機會
- 訂單
- 合作夥伴
- 保單
- 投資組合
- 方案
- 樣品批號

- 樣品要求
- 樣品交易
- 服務要求
- 智慧型電訪
- 解決方案
- 特殊定價要求
- 任務
- 車輛

工作簿選取器中的工作簿

如果公司已啟用「工作簿」選取器，「工作簿」選取器欄位就會出現在目標式搜尋和進階搜尋中、清單頁面的標題列中和「分析首頁」中。「工作簿」選取器可用來將目標式搜尋限制為可能含有使用者要尋找之記錄的自訂工作簿或使用者工作簿。出現在「工作簿」選取器欄位中的加號 (+) 指示有子層次存在。

備註：「合作夥伴」工作簿只會出現在「合作夥伴」記錄類型的「工作簿」選取器中。

按一下「工作簿」選取器旁的圖示可顯示工作簿階層，其組織方式如下所示：

- **全部：**所有工作簿的預設根節點，包括自訂工作簿和使用者工作簿
 - **工作簿。**為公司設定之所有自訂工作簿的預設根節點
 - **使用者。**所有使用者工作簿的預設根節點

「全部」、「工作簿」和「使用者」都是節點或錨點。它們不是實際的工作簿。以工作簿階層為例，假設公司針對美國設定一個地理工作簿階層。假設有一位名為 **John Williams** 且配有下屬的使用者和該地理階層中的工作相關聯。「工作簿」選取器的「全部」選項下會為這位使用者顯示下列階層：

- **工作簿**
 - **美國** (上階工作簿)
 - **北部** (子工作簿。子工作簿也可以是其他子工作簿層級的上階工作簿。)
 - **東部** (子工作簿)
 - **西部** (子工作簿)
 - **南部** (子工作簿)
- **使用者**
 - **John Williams** (有下屬的使用者)
 - **Lucy Harris** (下屬。下屬也可以有其他下屬。)
 - **Rick Rogers** (下屬)
 - **Donna Jones** (下屬)
 - **Jeff Smith** (下屬)

備註：在階層最底層的工作簿稱為分葉節點工作簿。

「工作簿」選取器中的「包含子項目」核取方塊允許使用者指定在搜尋中包含子項目 (下屬或子工作簿) 中的資料。如需有關「工作簿」如何在報表中運作的資訊，請參閱[關於分析中記錄的可見度 \(頁數 690\)](#)與[關於分析中的限制 \(頁數 698\)](#)。

選取工作簿進行搜尋

搜尋記錄時，使用者會選取包含要尋找之資料的工作簿。如果使用者不確定特定層級工作簿階層的哪個工作簿包含將要尋找的資料，使用者可以選取上一個階層層級中的工作簿來進行搜尋。

如果使用者選取「工作簿」選取器中的「包含子項目」選項，而且公司資料檔中已經選取「已啟用供管理者閱覽」核取方塊，子工作簿或下屬的資料會包含在該搜尋中。

例如，假設工作簿階層下列：

- 美國
 - 北部
 - 北部區域 1
 - 北部區域 2

如果使用者不確定記錄是在「北部區域 1」還是在「北部區域 2」，他可以選取「北部」工作簿進行搜尋，而不用選取「美國」工作簿進行搜尋。

相關主題

如需有關設計工作簿結構、設定工作簿，以及讓使用者使用工作簿的資訊，請參閱下列主題：

- [關於設計工作簿結構 \(頁數 1218\)](#)
- [關於工作簿的 Web 服務支援 \(請參閱 \[關於工作簿 Web 服務支援\]\(#\) 頁數 1221\)](#)
- [關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)
- [記錄所有權模式與自動產生任務 \(請參閱 \[記錄所有權模式與自動產生的任務\]\(#\) 頁數 1225\)](#)
- [關於匯入工作簿與工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售地區的案例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的案例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的範例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)
- [設定工作簿的程序 \(頁數 1231\)](#)
- [驗證管理員角色的工作簿設定 \(頁數 1232\)](#)
- [建立工作簿類型和工作簿使用者角色 \(頁數 1235\)](#)
- [設定記錄所有權模式 \(頁數 1236\)](#)
- [建立工作簿和工作簿階層 \(頁數 1236\)](#)
- [將使用者與工作簿建立關聯 \(頁數 1238\)](#)
- [建立工作簿的存取權資料檔 \(請參閱 \[建立工作簿的存取資料檔\]\(#\) 頁數 1240\)](#)
- [啟用公司的工作簿 \(頁數 1241\)](#)
- [啟用使用者和使用者角色的工作簿 \(頁數 1241\)](#)
- [新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置 \(頁數 1243\)](#)
- [指派記錄至工作簿 \(請參閱 \[將記錄指派給工作簿\]\(#\) 頁數 1244\)](#)
- [工作簿階層頁面 \(頁數 1245\)](#)
- [工作簿欄位 \(頁數 1246\)](#)
- [有關工作簿疑難排解的資訊 \(頁數 1247\)](#)

關於設計工作簿結構

要能設定有效率的工作簿結構，您務必仔細規劃工作簿階層。在您設計與調整公司的工作簿階層時，請考量下列準則：

- 切勿以複製使用者工作簿的方式建立自訂工作簿。
- 判斷業務資料的組織與存取原則。
- 判斷企業結構是否與資料管理相關。
- 判斷您的公司中資料的連貫性。
- 根據使用者的需求設計工作簿，並考量使用者最常使用工作簿執行的任務。
- 工作簿的設計應盡量避免使用公司資料檔「已啟用供管理者閱覽」核取方塊所提供的功能。
- 將工作簿階層的層級數保持在最精簡的狀態。
- 工作簿結構應盡量減少交互陳列次數。[交互陳列](#)是指多個工作簿交互複製記錄的作法。

- 使用工作流程規則，將工作簿管理自動化。此外，設計您的工作簿名稱時，請考慮可讓您使用單一工作流程動作的功能，以使用可解析工作簿名稱的運算式來對不同記錄指派不同工作簿。

使用者工作簿

以複製使用者工作簿的方式建立自訂工作簿有個缺點，即自訂工作簿必須與預設使用者工作簿保持資料同步。這項額外的作業會增加伺服器處理時間，進而影響擷取記錄的速度。

備註：公司之所以會考慮複製使用者工作簿，原因可能是要讓使用者能暫時存取其他使用者的資料。要滿足這項需求，更好的作法是將想要存取資料的使用者加入成為資料擁有者的委派者。

資料存取需求

您的工作簿結構不需要反映公司的企業階層。不過，我們建議工作簿結構應密切反映您的公司組織資料的方式。您部分的業務可能是根據地理位置區分的，而其他業務可能是以產品系列或產業區分的。請特別留意下列情況：

- 兩個 (含) 以上的部門務必不能存取屬於其他各部門的資料
- 兩個 (含) 以上的部門務必能夠存取屬於其他各部門的資料

企業結構的相關性

在許多公司中，上層組織對下層組織的全部資料均具有完整存取權。這類上層組織的成員通常都能全面存取所有下層組織的資料。

如果您的組織是屬於這種結構，建議您勿將工作簿設定成反映上層組織層級的組織結構，而應考慮以下的作法：

- 設定工作簿以反映其他層級 (例如下層組織層級) 的組織結構。
- 在上層組織層級設定其他工作簿階層。例如，您可以在上層組織層級建立工作簿或工作簿階層，而讓上層組織層級的使用者能夠檢視所有下層組織中具備顯著收益潛力的商機。

資料連貫性

請審視您的公司在使用者調任至其他部門時所採行的程序，例如：

- 若由使用者管理的資料一定會隨該使用者移至新部門，以致資料保有持續連貫性，則最好透過記錄所有權和團隊來管理您的資料。通常，所有各層級的使用者會連帶搬移其約會和任務，某些銷售環境則是將使用者負責的全部客戶資料隨之搬移。無論中小企業還是偏重低貨量高銷售額的業務，這種資料連貫性都是很可靠的做法。
- 若資料慣常地保留在某個固定組織 (例如某地分公司)，以致資料保有組織編制性質的所有權，則最好透過可反映組織結構的工作簿來管理資料。
- 若在使用者已調任至其他部門之後，您仍得花些時間調適持續連貫性與組織編制性質的所有權，則此期間可並存採用上述兩種階層。

使用者的需求與任務

設計工作簿結構時，請考量使用者最常使用工作簿執行的任務，包括逐項處理清單、搜尋記錄，以及建立與使用報表。

逐項處理清單

為了幫助您識別使用者需要哪些清單，您應瞭解使用者最常使用的清單類型及其公認的理想清單。請向您公司中的使用者詢問意見以找出答案。如果您的工作簿結構並無任何工作簿包含此一理想清單必備的所有記錄，即表示該工作簿結構可能遺漏了某個階層。例如，您可以一併設定地理位置階層和產品導向階層。

如果使用者花費大量時間在處理某個工作簿的特定子集，請對該子集建立子工作簿，並以使用者能夠辨識的方式命名工作簿。子工作簿還可以設成「工作簿」選取器的預設值，如此使用者便可以不每次選取適當的工作簿。如需有關預設「工作簿」選取器的詳細資訊，請參閱[啟用使用者和使用者角色的工作簿 \(頁數 1241\)](#)。

搜尋記錄

為了得知您的公司使用者的搜尋需求，請向使用者詢問其查閱特定記錄的詳情狀況。您的工作簿結構和工作簿大小應能反映使用者最常執行的搜尋作業與搜尋標準。

備註：若您已有現成工作簿結構而想要進一步調整，請詢問使用者能否輕鬆判別特定記錄屬於階層中特定工作簿的一部分。如果使用者一致認為僅對較高層級的工作簿有把握，則應再向使用者追問是否可透過工作簿結構的其他分支進一步縮小搜尋範圍。使用者應該只有在無法循正常方式搜尋時，才需要轉而搜尋較高層級的工作簿。

搜尋時使用的欄位也會影響搜尋速度：

- 使用索引欄位在工作簿中搜尋記錄可達到最佳效能(搜尋區段會以綠色文字顯示索引欄位)。
- 使用非索引欄位(而不是索引欄位)在工作簿中搜尋記錄會減慢搜尋速度，而且搜尋的記錄量將影響效能(搜尋區段會以黑色文字顯示非索引搜尋欄位)。

例如，若您得知使用者慣用索引欄位來搜尋聯絡人記錄，則最低層級工作簿(稱為分葉節點工作簿)的記錄數應能增加到每種記錄類型各 100,000 筆。但如果使用者慣用非索引欄位搜尋聯絡人記錄，您便可將分葉節點工作簿的大小限定為每種記錄類型各 20,000 至 30,000 筆記錄。

資料組態因公司而異，所以工作簿的記錄數並無建議值。您必須持之以恆地管理工作簿。工作簿可供搜尋的記錄數愈少，愈有助於加快搜尋速度。

建立與使用報表

除了管理員之外，所有使用者均受制於報表的資料可見度規則。當「工作簿」選取器中指定使用者工作簿或自訂工作簿用於報告時，報表納入資料的情況如下：

- 所有的歷史分析(包含從「分析」頁標存取的歷史分析，及記錄「首頁」內嵌的報表)內容都侷限在選取的工作簿，並且包含該工作簿的所有子層級。使用者所擁有或使用者屬於團隊成員的記錄不包括在其中，除非這些記錄也位於所選取工作簿或其任一子工作簿內。
- 即時呈報會侷限在與「工作簿」選取器中選取之工作簿(自訂工作簿或使用者工作簿)直接關聯的資料。如果選取的工作簿有子工作簿或下屬，即時報表將忽略子工作簿或下屬的資料。

備註：雖然工作簿結構一旦設定好後通常就不必再變更，您還是可以這麼做。進行這類變更時不需要停機，而且會立刻套用變更。不過，即時報表的資料不會立刻反映變更。

如需有關報表中記錄可見度的詳細資訊，請參閱[關於分析中記錄的可見度](#)(頁數 690)。

供管理者閱覽

設計工作簿階層時，請遵照下列原則進行設計：

- 盡量避免使用公司資料檔「已啟用供管理者閱覽」核取方塊所提供的功能。
- 若是搜尋大量資料，則鮮少或絕不會使用「包含子項目」選項(構成大量資料的記錄數因公司而異且取決於搜尋模式)。

有些情況將需要使用「包含子項目」選項。例如，管理者必須對包含其下屬的使用者工作簿執行清單作業，因為下屬不能相互共用資料。萬一資料量過大，搜尋時間便會增加。然而為了達到最佳效能，請僅在必要時才選取「包含子項目」選項。

階層層級

包含許多層級且每個層級都有記錄的工作簿階層，其作用與已啟用供管理者閱覽的團隊功能相似。這種型式的階層可搭配小型資料集完美運作，但隨著資料量增加，階層層級數較少(甚或沒有階層層級)的工作簿效能將遠優於團隊功能。

如果工作簿階層的某個層級對於您的資料安全性或資料組織狀況毫無額外助益，請將多餘的工作簿及其子工作簿合併。詢問工作簿使用者能否輕鬆判別特定記錄是位於某個子工作簿，或是同一個上層工作簿的其他子工作簿；若是使用者無法辨別，則表示最好關閉這兩個子工作簿，將其一併納入該上層工作簿。

若要減少工作簿階層的層級數，較為簡便的方法是用上層工作簿的名稱做為子工作簿的前置詞。例如，假設子工作簿名為「北區」而其上層工作簿名為「北美」，請移除上層工作簿並將子工作簿重新命名為「北美 - 北區」。

交互陳列

交互陳列是指多個工作簿交互複製記錄的作法。這會對使用者造成管理上的負擔，因為交互陳列需要依賴同步處理，以致讀寫作業頻繁而影響伺服器的效能。請盡量減少交互陳列次數。

自動化工作簿管理

工作簿指派標準通常對應至特定記錄類型的一或多個欄位。藉由建立工作流程規則，便能在任何這些欄位變更時自動重新組織工作簿指派。

例如，假設您的工作簿階層名為**銷售地區**，您即可建立工作流程規則來監視特定記錄類型的欄位 (例如客戶的「銷售地區」欄位)，然後針對該項規則建立「指派工作簿」動作。一旦客戶的「銷售地區」欄位值變更，此記錄的「銷售地區」工作簿就會更新為新內容工作簿。

設計您的工作簿名稱時，請考慮是否要使用「指派工作簿」工作流程動作，以便讓單一工作流程動作依據可解析工作簿名稱的運算式，來對不同記錄指派不同工作簿。

例如，假設您有北美的客戶，也有總部位於 EMEA 的客戶。您可能想要為不同的地點設定兩個獨立的工作簿，並根據客戶的地點將適用的工作簿指派給客戶。若要設定此組態，您可以建立兩個工作簿，一個命名為「北美」而另一個命名為 EMEA。接著，您可以使用值「北美」與 EMEA 來建立名為「銷售地點」的自訂選擇清單欄位，並將該自訂欄位加入至適當角色之客戶記錄類型的頁面版面配置中。然後，您可以建立「指派工作簿」工作流程動作，以在更新客戶記錄時執行下列作業：

- 評估運算式以決定在客戶記錄上的「銷售地點」欄位中所選取的值。
- 建立客戶記錄與工作簿的關聯 (該工作簿名稱必須符合運算式所傳回的值)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)

關於工作簿 Web 服務支援

透過 Web 服務可以管理工作簿。如果您的公司已啟用工作簿，便能下載工作簿 Web 服務描述語言 (WSDL)。如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱《*Oracle Web Services On Demand 指南*》。

關於記錄所有權模式

根據您公司的業務需求，您可能不想要對某些記錄類型的記錄指派負責人。而是想要組織記錄，讓您在員工移至其他職責，或在銷售團隊因為業務模型變更而重新調整時，不需要重新指派記錄的所有權。從 20 版開始，Oracle CRM On Demand 可以讓您支援這樣的業務需求，方法是讓主要自訂工作簿與記錄產生聯結，而不是將負責人指派給記錄。只要使用者的角色與存取權資料檔設定值將需要的存取權提供給使用者，任何身為記錄上主要自訂工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。您的公司可能也想要設定部份記錄類型，讓該類型的記錄不需要有指派的負責人或相關聯的主要自訂工作簿。

Oracle CRM On Demand 可以讓您對大部份使用工作簿的記錄類型，設定下列模式的記錄所有權：

- **使用者模式。**使用者模式類似於 19 版與較早版本 Oracle CRM On Demand 中的記錄所有權。在使用者模式中設定記錄類型時，該記錄類型的每筆記錄必須具有指派的負責人。如果記錄的詳細資料頁面中有「工作簿」欄位，則「工作簿」欄位會顯示與負責人相關聯的使用者工作簿。

備註：根據預設，沒有負責人時也可以有服務要求記錄存在，某些記錄類型 (例如「使用者」與「產品」) 在記錄上沒有負責人。從較早版本的 Oracle CRM On Demand 起此功能未曾變更。

- **工作簿模式。**在工作簿模式中設定記錄類型時，該記錄類型的記錄不能有指派的負責人。而是每個記錄都需要有主要自訂工作簿。只要使用者的角色與存取權資料檔設定值將需要的存取權提供給使用者，任何身為記錄上主要工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。您只能對支援工作簿的記錄類型使用工作簿模式。
- **混合模式。**混合模式也稱為**使用者或工作簿模式**。在此模式中設定記錄類型時，可以用下列其中一個方式設定該記錄類型的記錄：
 - 沒有指派的負責人或關聯的主要自訂工作簿，也可以有記錄存在。使用者可以透過團隊成員資格，或與記錄產生聯結之工作簿的成員資格，來存取此類記錄。使用者的使用者角色若在「角色管理」精靈的步驟 2 中已勾選「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，則也可以存取記錄。
 - 記錄會有指派的負責人。

- 記錄會具有與其相關聯的主要自訂工作簿。

備註：記錄無法同時具有指派的負責人與主要自訂工作簿。

您只能在支援工作簿的記錄類型使用混合模式。

備註：您必須為「樣品交易」記錄類型使用記錄所有權使用者模式，因為每一筆樣品交易都必須與特定使用者的存貨期間相關。請勿將「樣品交易」記錄類型設定為工作簿模式或混合模式。

不論您為記錄類型設定的所有權模式為何，使用者都可以指派額外工作簿給記錄，且如果記錄類型支援團隊，使用者可以將額外使用者連結至記錄。只要使用者的角色與存取權資料檔設定值將需要的存取權提供給使用者，身為指派給記錄之任何工作簿成員的使用者，都可以存取與使用該記錄。

報告

對於「客戶與聯絡人」記錄類型，您可以根據記錄之間的關係與記錄上的主要工作簿，來建立即時與歷史報告。如需報告與記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於分析中記錄的可見度 \(頁數 690\)](#)。

記錄所有權模式不會影響您在「分析」的「工作簿」選取器中選取工作簿時，所套用的資料可見度規則。如需報告中工作簿的資料可見度規則的詳細資訊，請參閱[關於設計工作簿結構 \(頁數 1218\)](#)。

支援記錄所有權模式的記錄類型

對於支援自訂工作簿的記錄類型，支援記錄所有權模式，但是有下列例外：

- 分配
- 資金
- 存貨稽核報表
- 存貨期間
- 訊息傳送計畫
- 智慧型電訪
- 解決方案

您可以對在使用者模式、工作簿模式或混合模式中支援自訂工作簿的所有其他記錄類型進行設定。您可以對支援工作簿的各種記錄類型使用混合的所有權模式。例如，您可以在工作簿模式中設定「聯絡人」記錄類型，以及在使用者模式中設定「客戶」記錄類型。您可以隨時變更記錄類型的記錄所有權模式。視需要在記錄類型上設定「負責人」與「工作簿」欄位，藉以設定記錄類型的記錄所有權模式，如下表所示。

備註：對於記錄所有權模式，必須正確設定記錄類型的頁面版面配置。如需相關資訊，請參閱[關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置 \(頁數 1039\)](#)。

記錄所有權模式	負責人欄位 設為必要	工作簿欄位設為 必要	其他組態詳細資料	註解
使用者模式	是	否	無	如果記錄版面配置上出現「工作簿」欄位，則欄位為唯讀，且顯示指派為記錄負責人之使用者的使用者工作簿名稱。
工作簿模式	否	是	(選擇性) 將「負責人」欄位設為「唯讀」。	如果記錄版面配置上出現「負責人」欄位，則欄位必須留空。 「工作簿」欄位是選擇清單欄位，包含您為公司設定的自訂工作簿清單。

記錄所有權模式	負責人欄位設為必要	工作簿欄位設為必要	其他組態詳細資料	註解
混合模式	否	否	無	如果在記錄上的「工作簿」欄位中選取自訂工作簿，則「負責人」欄位為空白。 如果在「負責人」欄位中選取使用者，則「工作簿」欄位會自動設為負責人的使用者工作簿名稱。

預設記錄所有權模式

對於在 19 版或較早版本的 Oracle CRM On Demand 中建立的現有公司，使用者模式是預設記錄所有權模式，「服務要求」記錄類型除外，該類型預設是在混合模式中設定。對於新的公司，混合模式是支援記錄所有權模式之記錄類型的預設記錄所有權模式。

負責人與工作簿欄位的預設值

當使用者開啟新記錄頁面，「負責人」與「工作簿」欄位中的值如下所示：

- 若記錄類型已設定為使用者模式，則「負責人」欄位會自動填入目前使用者別名。若「工作簿」欄位存在，便會自動填入目前使用者的使用者工作簿名稱。
- 若記錄類型已設定為混合模式，則「負責人」欄位與「工作簿」欄位就不會填入任何內容。

備註：使用者透過行事曆建立的約會為記錄所有權模式之一般行為的例外。不論記錄所有權模式為何，當使用者透過使用者行事曆來建立約會，「負責人」欄位便會填入目前使用者名稱。

- 如果記錄類型是在工作簿模式中設定，則會發生下列情況：
 - 不會填入新記錄上的「負責人」欄位。
 - 對於「工作簿」欄位，預設值會依預設工作簿而定，而該工作簿會根據目前使用者記錄類型來指定，如下所示：
 - 若已指定自訂工作簿作為記錄類型的預設工作簿，則新記錄上的「工作簿」欄位便會自動填入指定的預設工作簿名稱。
 - 若未指定記錄類型的預設工作簿，或指定使用者工作簿或「所有」工作簿作為記錄類型的預設工作簿，則不會填入新記錄上的「工作簿」欄位。

如需有關透過使用者記錄類型來設定預設工作簿的資訊，請參閱透過使用者記錄類型來設定預設工作簿 (請參閱 [設定使用者的依記錄類型預設工作簿](#) 頁數 1178)。

備註：若頁面版面配置上的「負責人」欄位為必要，且記錄類型為混合模式，則當使用者開啟使用該頁面版面配置的新記錄頁面，「負責人」欄位便會依預設留空。如需有關記錄所有權模式的欄位設定與頁面版面配置的詳細資訊，請參閱關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面版面配置 (請參閱 [關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置](#) 頁數 1039)。

記錄所有權模式的考量

設定記錄類型的記錄所有權模式時，請考量下列事項：

- **指派管理員。**指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。如需有關指派規則的詳細資訊，請參閱[關於指派規則](#) (頁數 1336)。
- **使用其他應用程式。**下列應用程式需要記錄具有負責人。如果應用程式使用的記錄類型是在工作簿模式中設定，則您無法使用這些應用程式，且如果記錄類型是在混合模式中設定，則記錄必須具有負責人：
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand

- Oracle CRM On Demand Integration for Office
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

■ **變更所有權模式之後更新記錄。**如果您將記錄類型的記錄所有權模式變更為使用者模式，請考量更新該類型的所有記錄以具有負責人。否則，接下來更新該記錄類型之記錄的使用者會被強制選取記錄的負責人。同樣地，如果您將記錄類型的記錄所有權模式變更為工作簿模式，請考量更新該類型的所有記錄以具有指派的適當主要自訂工作簿。否則，接下來更新該記錄類型之記錄的使用者會被強制選取記錄的主要自訂工作簿。

當您變更記錄類型的記錄所有權模式時發生什麼事？

如果您的公司將記錄類型的記錄所有權模式從某個模式變更為另一個模式，則會對該記錄類型的新記錄強制使用新的所有權模式。對於現有的記錄，行為如下：

- **當新的記錄所有權模式為使用者模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況：
 - 如果記錄尚未有指派為負責人的使用者，則更新記錄的使用者必須在「負責人」欄位中選取使用者。
 - 如果記錄先前有與其產生聯結的主要自訂工作簿，則會清除「工作簿」欄位中的主要工作簿名稱，並且在「工作簿」欄位中顯示新負責人的使用者工作簿名稱。工作簿也會從記錄中移除，且不再於記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」區段中顯示。
- **當新的記錄所有權模式為工作簿模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況：
 - 如果記錄尚未有與其產生聯結的主要工作簿，則更新記錄的使用者必須在「工作簿」欄位中選取主要自訂工作簿。
 - 如果記錄先前有指派的負責人，則會發生下列情況：
 - 記錄上的「負責人」欄位會遭到清除。
 - 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從團隊中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

備註：依此處所示，在標準應用程式中，不會將記錄的前一位負責人保留為團隊成員。然而，您的管理員可設定記錄類型，因此記錄的前一位負責人便可在記錄上保留為團隊成員。如需有關設定記錄類型，以將前一位負責人保留為團隊成員的資訊，請參閱 [自訂共用記錄的先前所有權 \(頁數 1160\)](#)。

- **當新的記錄所有權模式為混合模式時。**變更所有權模式之後第一次更新記錄時會發生下列情況。記錄類型是混合模式，每次更新記錄時，也會出現此行為：
 - 更新記錄的使用者不需要選取負責人或主要工作簿。
 - 更新記錄的使用者可以為記錄選取負責人或主要自訂工作簿，但是不能同時選取兩者。
 - 如果使用者將負責人指派給記錄，且主要自訂工作簿先前已與記錄產生聯結，則記錄上的「工作簿」欄位會遭到清除。工作簿也會從記錄中移除，且不再於記錄「詳細資料」頁面的「工作簿」區段中顯示。
 - 如果使用者將自訂工作簿作為記錄上的主要工作簿而產生關聯，且記錄先前有指派的負責人，則會發生下列情況：
 - 記錄上的「負責人」欄位會遭到清除。
 - 如果該記錄類型支援團隊，則除了記錄的前負責人外，團隊的所有成員仍繼續是團隊的成員。身為預先定義群組成員的團隊成員其行為相同，亦即除了記錄的前負責人外，群組的所有成員仍繼續是團隊的成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。如果客戶的先前負責人是預先定義群組的成員，則該群組的所有成員會從記錄中移除。團隊中任何不屬於預先定義群組的成員依然是該團隊的成員，如同其他記錄類型的狀況。

如果記錄是透過大量更新功能來加以更新，會發生什麼事？

只有某些記錄類型支援的「大量更新」功能可讓使用者從清單頁面中更新記錄群組的欄位。使用者使用「大量更新」功能來更新記錄群組時，系統不會強制使用者對在記錄上為空值的任何必要欄位提供值。因此，如果使用者在記錄類型的記錄所有權模式變更之後更新記錄群組，則系統不會強制使用者對使用者更新的記錄選取負責人或主要自訂工作簿，即使新記錄所有權模式需要記錄具有負責人或主要自訂工作簿亦然。

記錄所有權模式與自動產生的任務

記錄所有權模式會影響 Oracle CRM On Demand 自動產生之任務的所有權，例如工作流程規則中「建立任務」作業產生的任務，以及銷售程序中銷售階段產生的任務。

產生任務的考量

產生任務時，Oracle CRM On Demand 會考量下列事項：

- 在工作流程作業或銷售階段任務的「負責人」欄位中選取的選項
- 如果來源記錄的「負責人」與「工作簿」欄位中出現任何值，這些欄位的值為何

附註：銷售階段任務的來源記錄是指機會，而系統會從其中存取銷售程序，或者在某些情況下，是指連結至機會的客戶。工作流程作業的來源記錄是觸發工作流程規則的記錄。

- 「活動」記錄類型的記錄所有權模式

Oracle CRM On Demand 如何將負責人與主要自訂工作簿指派給產生的任務

Oracle CRM On Demand 可以將負責人或主要自訂工作簿指派給自動產生的任務，但是不能同時指派兩者。Oracle CRM On Demand 可以將下列其中一個指派為自動產生之任務的負責人：

- 下列其中一個使用者：
 - 來源記錄的負責人
 - 來源記錄的負責人經理
 - 具有團隊角色或團隊使用者角色的使用者

附註：團隊角色說明使用者在記錄的團隊中扮演的部份。團隊使用者角色是 Oracle CRM On Demand 角色，指派給 Oracle CRM On Demand 中的所有使用者，包括身為記錄上團隊成員的使用者。來源記錄上團隊的每個成員都具有團隊角色與團隊使用者角色。

- 對於工作流程作業產生的任務，負責人是工作流程作業中指定

Oracle CRM On Demand 可以指派下列其中一個作為自動產生之任務的主要自訂工作簿：

- 與來源記錄產生聯結的主要自訂工作簿
- 下列其中一個的預設自訂工作簿：
 - 來源記錄的負責人
 - 來源記錄的負責人經理
 - 具有團隊角色或團隊使用者角色的使用者

使用者對任務的預設工作簿會決定如下：

- 如果可包含資料的預設自訂工作簿與使用者記錄中的「活動」記錄類型產生聯結，則該工作簿是預設工作簿。

附註：記錄類型的預設工作簿是在「使用者詳細資料」頁面的「依記錄類型預設工作簿」區段中指定。

- 如果未指定使用者記錄中「活動」記錄類型的預設工作簿，且已在使用者記錄的「預設工作簿」欄位指定可包含資料的預設自訂工作簿，則使用者記錄的「預設工作簿」欄位中指定的工作簿為預設工作簿。

附註：預設工作簿必須是自訂工作簿。Oracle CRM On Demand 無法將使用者工作簿指派為任務的主要工作簿。此外，預設自訂工作簿必須是可包含資料的工作簿。

如果無法識別適當的負責人或可包含資料的主要自訂工作簿，則 Oracle CRM On Demand 無法產生任務。下表顯示 Oracle CRM On Demand 如何判斷要指派哪個負責人或主要自訂工作簿給產生的任務。

工作流程作業或銷售階段任務的負責人選項	來源記錄：負責人或主要自訂工作簿	活動記錄類型：使用者模式	活動記錄類型：工作簿模式	活動記錄類型：混合模式
來源記錄負責人	負責人	來源記錄的負責人是任務的負責人。	如果來源記錄的負責人具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果來源記錄的負責人沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	來源記錄的負責人是任務的負責人。
來源記錄負責人	主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	來自來源記錄的主要自訂工作簿指派為任務的主要工作簿。	來自來源記錄的主要自訂工作簿指派為任務的主要工作簿。
來源記錄負責人	沒有負責人且沒有主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	負責人	如果來源記錄的負責人有經理，則該經理是任務的負責人。 如果來源記錄的負責人沒有經理，則行為如下： ■ 對於銷售程序，來源記錄的負責人是任務的負責人。 ■ 對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。	如需關於此案例中行為的詳細資訊，請參閱本主題中的第二個表格。	如果來源記錄的負責人有經理，則該經理是任務的負責人。 如果來源記錄的負責人沒有經理，則行為如下： ■ 對於銷售程序，來源記錄的負責人是任務的負責人。 ■ 對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
來源記錄負責人的經理	沒有負責人且沒有主要自訂工作簿	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
團隊角色或團隊使用者角色	一或多個團隊成員具有角色	團隊成員是任務的負責人。為具有指定角色的每個團隊成員產生任務。	如果團隊成員具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果團隊成員沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	團隊成員是任務的負責人。為具有指定角色的每個團隊成員產生任務。

工作流程作業或銷售階段任務的負責人選項	來源記錄：負責人或主要自訂工作簿	活動記錄類型：使用者模式	活動記錄類型：工作簿模式	活動記錄類型：混合模式
團隊角色或團隊使用者角色	沒有團隊成員具有角色	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會具有負責人，則機會負責人是任務的負責人。如果來源機會沒有負責人，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會的負責人具有預設工作簿，則預設工作簿會指派給任務。如果來源機會的負責人沒有預設工作簿，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。	對於工作流程作業，未建立任務且未傳回錯誤訊息。 對於銷售程序，如果來源機會具有負責人，則機會負責人是任務的負責人。如果來源機會沒有負責人，則不會建立任務也不會傳回錯誤訊息。
特定使用者	不適用	指定的使用者是任務的負責人。	如果指定的使用者具有預設工作簿，則 Oracle CRM On Demand 會將該工作簿指派為任務的主要工作簿。 如果指定的使用者沒有預設工作簿，則不會建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	指定的使用者是任務的負責人。

下表顯示 **Oracle CRM On Demand** 如何在下列情況下，判斷要將哪個負責人或主要自訂工作簿指派給產生的任務：

- 銷售階段任務或工作流程作業的「負責人」欄位中的選項設為來源記錄負責人的經理
- 來源記錄具有負責人
- 「活動」記錄類型是在工作簿模式中設定

負責人有經理	經理具有可包含資料的預設自訂工作簿	負責人具有可包含資料的預設自訂工作簿	銷售程序行為	工作流程行為
是	是	不適用	Oracle CRM On Demand 會將經理的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	Oracle CRM On Demand 會將經理的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。
是	否	是	Oracle CRM On Demand 會將來源記錄的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
否	不適用	是	Oracle CRM On Demand 會將來源記錄的預設工作簿指派為任務的主要工作簿。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。
否	不適用	否	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。	未建立任務。未傳回任何錯誤訊息。

關於匯入工作簿與工作簿指派

您可以將下列工作簿相關記錄匯入至 Oracle CRM On Demand：

- **工作簿**。如需關於匯入工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1447\)](#)。
- **工作簿使用者**。您可以匯入工作簿使用者記錄，讓使用者與自訂工作簿產生聯結。如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備 \(頁數 1446\)](#)。
- **客戶工作簿**。您可以匯入客戶工作簿記錄以將工作簿指派給客戶。如需關於匯入客戶工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[客戶工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1423\)](#)。
- **聯絡人工作簿**。您可以匯入聯絡人工作簿記錄以將工作簿指派給聯絡人。如需關於匯入聯絡人工作簿記錄的詳細資訊，請參閱[聯絡人工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1459\)](#)。

附註：若要匯入客戶工作簿或聯絡人工作簿的記錄，您的角色必須包含「管理未來工作簿」權限。

當您匯入記錄以將工作簿指派給客戶與聯絡人時，您可以指定每個工作簿指派的開始日期與結束日期。您也可以使用「未來主要旗標」欄位，指定您指派給客戶或聯絡人的工作簿是否在指派有效時成為該客戶或聯絡人的主要工作簿。如需關於以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- 使用工作簿來管理銷售地區的案例 (請參閱 [使用工作簿管理銷售地區的案例](#) 頁數 1230)
- 使用工作簿來管理銷售領域的範例 (請參閱 [使用工作簿管理銷售地區的範例](#) 頁數 1230)

關於以時間為基準的工作簿指派

您可以為客戶與聯絡人管理工作簿指派，方法是匯入客戶工作簿記錄與聯絡人工作簿記錄。您可以為您匯入的每個工作簿指派指定開始日期與結束日期。如果您未指定工作簿指派的開始日期，則指派會立即有效。您也可以使用「未來主要旗標」欄位，指定您指派給客戶或聯絡人的工作簿是否在工作簿指派有效時成為該客戶或聯絡人的主要工作簿。

附註：若要匯入客戶工作簿或聯絡人工作簿的記錄，您的角色必須包含「管理未來工作簿」權限。

更新客戶與聯絡人工作簿指派

工作簿指派程序會定期執行，以檢查客戶與聯絡人的工作簿指派，並視需要更新指派。若要決定您的 Oracle CRM On Demand 執行環境排定執行工作簿指派程序的時間，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

工作簿指派程序會更新客戶與聯絡人的工作簿指派，如下所示：

- **啟用工作簿指派**。如果已到工作簿指派的開始日期，而指派尚未有效，則指派會生效。當工作簿指派生效時，身為該工作簿成員的使用者透過該工作簿的成員資格，具有客戶與聯絡人的存取權。
例如，您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 A 給客戶 1，開始日期為隔年的 1 月 1 日。工作簿指派程序於隔年的 1 月 1 這個開始日期以後第一次執行時，客戶 1 的工作簿 A 工作簿指派會生效。
- **判斷工作簿是否為主要工作簿**。如果工作簿指派的「未來主要旗標」欄位設為 Y，且指派已啟動，則工作簿會成為客戶或聯絡人的主要工作簿。
例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 B 給客戶 1，開始日期為隔年的 1 月 1 日，「未來主要旗標」欄位設為 Y。工作簿指派程序在隔年的 1 月 1 日這個開始日期以後第一次執行時，客戶 1 之工作簿 B 的工作簿指派會生效，且工作簿 B 會成為客戶 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客戶 1 的主要工作簿。但是，客戶 1 的工作簿 A 工作簿指派仍然有效，除非在工作簿指派程序執行時，指派的結束日期為過去日期。
- **將超過一個工作簿指定為主要工作簿時解決衝突**。如果客戶或聯絡人的多個工作簿指派有相同的開始日期，且「未來主要旗標」欄位都設為 Y，則在指派的開始日期時會發生下列情況：
 - 所有工作簿指派會生效。
 - 第一個生效的工作簿指派會成為記錄的主要工作簿。

- 如果記錄目前有主要工作簿，則工作簿不再是該記錄的主要工作簿，但是工作簿指派仍然有效，除非工作簿指派的結束日期是過去日期。

例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。您為客戶 1 匯入兩個客戶工作簿。其中一個記錄將工作簿 B 指派給客戶 1，另一個記錄將工作簿 C 指派給客戶 1。兩個指派具有相同的開始日期，隔年 1 月 1 日，兩個指派的「未來主要旗標」欄位都設為 Y。工作簿指派程序在隔年的 1 月 1 日這個開始日期以後第一次執行時，客戶 1 之工作簿 B 與工作簿 C 的指派會生效，且首先處理的指派會成為客戶 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客戶 1 的主要工作簿。但是，客戶 1 的工作簿 A 工作簿指派仍然有效，除非在工作簿指派程序執行時，指派的結束日期為過去日期。

- **視需要停用工作簿指派並且移除主要工作簿。**如果工作簿指派記錄的結束日期是過去日期，則指派會變成無效，且會從記錄中移除工作簿。此外，如果工作簿曾是客戶或聯絡人的主要工作簿，則工作簿不再是客戶或聯絡人的主要工作簿。

例如，假設工作簿 A 目前是客戶 1 的主要工作簿。工作簿指派的結束日期是今年 12 月 31 日。工作簿指派腳本在隔年 1 月 1 日這個開始日期之後第一次執行時，工作簿指派會變成無效，且工作簿 A 會從客戶 1 的主要工作簿位置移除。

當工作簿指派變成無效時，工作簿與客戶或聯絡人之間的關係就會結束，工作簿會從客戶或聯絡人中移除。使用者不再能夠透過該工作簿的成員資格，來存取客戶或聯絡人。但是，可以透過其他工作簿或其他存取控制元件來存取客戶或聯絡人的使用者，仍然可以存取記錄。

您無法變更工作簿指派程序。

以時間為基準的工作簿指派範例

作為以時間為基準的工作簿指派範例，請考量下列情形：工作簿 A 目前未指派給客戶 1。在今年 12 月 1 日時，您匯入客戶工作簿記錄，將工作簿 A 指派給客戶 1。工作簿指派的開始日期為隔年 1 月 1 日，結束日期為同年的 3 月 31 日。工作簿指派程序啟用與停用工作簿指派，如下所示：

- 在工作簿指派程序於隔年 1 月 1 日這個開始日期以後第一次執行前，客戶 1 的工作簿 A 指派已停用，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段不會顯示工作簿 A。
- 在工作簿指派程序於隔年 1 月 1 日這個開始日期以後第一次執行時，工作簿指派程序會啟用工作簿指派。發生這個情形時，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段會顯示工作簿 A。
- 在工作簿指派程序於隔年 3 月 31 日這個結束日期以後第一次執行時，工作簿指派程序會啟用工作簿指派。發生這個情形時，客戶 1 之詳細資料頁面的工作簿相關資訊區段不再顯示工作簿 A。

指定工作簿指派的開始日期與結束日期時的限制

當您指定工作簿指派的開始日期與結束日期時，請注意下列限制：

- 如果您同時指定開始日期與結束日期，則開始日期必須早於結束日期。
- 如果您未指定開始日期，則指派會在新增至 Oracle CRM On Demand 時生效。
- 如果您未指定結束日期，則在從記錄移除工作簿之前，工作簿指派仍然有效。
- 如果您指定結束日期而未指定開始日期，則工作簿指派會立即生效，在達到結束日期或從記錄移除指派之前（視何者先達成），指派仍然有效。

例如，您匯入客戶工作簿記錄，指派工作簿 A 給客戶 1，沒有開始日期與結束日期。在這個情況下，工作簿指派會立即生效，工作簿指派程序永遠無法加以停用，因為工作簿指派沒有結束日期。但是，您可以透過使用者介面從客戶 1 移除工作簿 A。

附註：客戶可以同時有多個指派的工作簿，每個工作簿指派具有相同或不同的開始日期與結束日期。同樣地，聯絡人可以同時有多個指派的工作簿，每個工作簿指派具有相同或不同的開始日期與結束日期。

您可以在 Oracle CRM On Demand 之使用者介面的工作簿指派詳細資料中查看開始日期與結束日期，但是無法在使用者介面中變更這些日期。

關於更新現有的工作簿指派

如果您匯入記錄以將工作簿指派給客戶或聯絡人，而工作簿已指派給客戶或聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 中的現有工作簿指派記錄會以匯入記錄的值進行更新。您也可以藉由匯入空白值，覆寫「開始日期」或「結束日期」欄位中的現有值。例如，假設工作簿 A 已指派給客戶 1。指派具有過去日期的開始日期與未來日期的結束日期。您

可以為工作簿 A 與客戶 1 匯入客戶工作簿記錄，具有與現有指派相同的開始日期，但是沒有結束日期。在這個情況下，會更新現有指派並且移除結束日期。

更新有效工作簿指派的準則

如果現有工作簿指派已經有效，則現有指派與您匯入之記錄的有效期間必須重疊或者連貫。您匯入以更新有效工作簿指派的記錄開始日期與結束日期必須符合下列準則：

- 如果現有指派沒有結束日期，則您匯入的記錄開始日期必須不是未來日期。
- 您匯入的記錄開始日期不能晚於現有指派的結束日期 7 天以上。

如果未符合這些準則，則不會更新現有、有效的工作簿指派。

更新未來工作簿指派的準則

如果您匯入記錄以將工作簿指派給客戶或聯絡人，相同工作簿與相同客戶或聯絡人已有開始日期為未來日期的工作簿指派，則您匯入之指派的結束日期不能早於現有指派記錄的開始日期 7 天以上。例如，如果已有記錄在隔年 2 月 1 日將工作簿 A 指派給客戶 1，而您要將指派的開始日期變更為隔年 1 月 1 日，則您匯入的記錄結束日期不能早於隔年 1 月 25 日。如果您匯入之指派記錄的結束日期為 1 月 24 日或更早的日期，則記錄匯入失敗，且會傳回錯誤訊息，指出記錄已存在。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於匯入工作簿與工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售地區的案例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的案例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的範例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)

使用工作簿管理銷售地區的案例

此案例提供一個關於您的公司如何使用自訂工作簿的範例。在此案例中，使用自訂工作簿來管理銷售地區。您可以視業務模型而定，以不同的方式使用自訂工作簿功能。

您的公司會以地理基準來整理客戶，並且指派業務代表群組與每個地理區域或銷售地區的客戶合作。此外，您可能基於各種原因，想要從某個銷售地區重新指派業務代表至另一個銷售地區。發生這類的重新指派時，您必須重新調整業務代表與銷售地區之間的關係。您偶爾會將客戶從某個銷售地區更換地點至其他銷售地區。發生這類的更換地點時，您必須重新調整客戶與銷售地區之間的關係。設定工作簿、使用者及客戶，以支援此案例的範例，請參閱[使用工作簿管理銷售地區的範例 \(頁數 1230\)](#)。

使用工作簿管理銷售地區的範例

本主題提供使用自訂工作簿管理銷售地區的範例。您可以視業務模型而定，以不同的方式使用自訂工作簿功能。本主題中的範例支援[使用工作簿管理銷售地區的案例 \(頁數 1230\)](#)中說明的案例。

使用工作簿管理銷售地區

- 1 建立或匯入您要用來代表銷售地區的自訂工作簿。
如需關於建立工作簿的詳細資訊，請參閱[建立工作簿與工作簿階層 \(請參閱 \[建立工作簿和工作簿階層\]\(#\) 頁數 1236\)](#)。如需關於匯入工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1447\)](#)。
- 2 建立您的銷售代表與適當銷售地區工作簿的關聯。
您可以直接在 Oracle CRM On Demand 中讓使用者與工作簿產生聯結，或者可以匯入工作簿使用者記錄。如需關於讓使用者與工作簿產生聯結的詳細資訊，請參閱[讓使用者與工作簿產生聯結 \(請參閱 \[將使用者與工作簿建立關聯\]\(#\) 頁數 1238\)](#)。如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備 \(頁數 1446\)](#)。
- 3 在工作簿模式中設定客戶記錄。
如需有關設定記錄所有權模式的資訊，請參閱[設定記錄所有權模式 \(頁數 1236\)](#)。

4 匯入必要的客戶工作簿記錄，以將適當的銷售地區工作簿指派給客戶。

使用每個客戶工作簿記錄的開始日期來指定指派生效的日期，也就是您想要讓銷售代表開始能夠存取其銷售地區中客戶記錄的日期。也可以視需要指定每個工作簿指派結束的日期。

如需關於匯入工作簿指派記錄的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [客戶工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1423\)](#)
- [關於匯入工作簿與工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)

在您匯入客戶工作簿記錄，且工作簿指派程序在指定的開始日期啟用指派之後，您的業務代表就可以存取其銷售地區中的記錄。

如果銷售代表從某個銷售地區重新指派至另一個銷售地區，則您必須重新調整銷售代表與銷售地區之間的關係。

重新調整銷售代表與銷售地區之間的關係

■ 更新銷售代表的使用者記錄，如下所示：

- 如果銷售代表指派至新銷售地區，則將銷售地區工作簿新增至使用者記錄。
- 如果銷售代表不再指派至銷售地區，則從使用者記錄中移除工作簿。

您可以直接在 **Oracle CRM On Demand** 中更新使用者記錄，或者可以匯入工作簿使用者記錄。如需關於讓使用者與工作簿產生聯結的詳細資訊，請參閱讓使用者與工作簿產生聯結 (請參閱 [將使用者與工作簿建立關聯](#) 頁數 1238)。如需關於匯入工作簿使用者記錄的詳細資訊，請參閱 [工作簿使用者欄位：匯入準備 \(頁數 1446\)](#)。

如果客戶從某個銷售地區更換地點至另一個銷售地區，則您必須重新調整客戶與銷售地區之間的關係。

重新調整客戶與銷售地區之間的關係

■ 更新客戶記錄，如下所示：

- 將新銷售地區工作簿新增至客戶。
- 從使用者記錄移除舊的銷售地區工作簿。

您可以直接在 **Oracle CRM On Demand** 中更新客戶記錄，或者可以匯入客戶工作簿記錄。如需關於指派記錄至工作簿的詳細資訊，請參閱指派記錄至工作簿 (請參閱 [將記錄指派給工作簿](#) 頁數 1244)。如需關於匯入客戶工作簿記錄的詳細資訊，請參閱 [客戶工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1423\)](#)。

設定工作簿的程序

若要設定公司的工作簿，請執行下列任務：

1 聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care，並要求為貴公司開啟工作簿功能。

當 Oracle CRM On Demand Customer Care 為貴公司開啟工作簿功能時，您就可以使用 Oracle CRM On Demand 中的數個控制項。如需有關驗證是否可使用這些控制項，以及管理員已設定為使用工作簿的資訊，請參閱 [驗證管理員角色的工作簿設定 \(頁數 1232\)](#)。

2 設計工作簿結構。

如需有關設計工作簿結構的準則，請參閱 [關於設計工作簿結構 \(頁數 1218\)](#)。

3 (選擇性) 建立工作簿類型和工作簿使用者角色。

如需詳細資訊，請參閱 [建立工作簿類型和工作簿使用者角色 \(頁數 1235\)](#)。

4 (選擇性) 設定記錄類型的記錄所有權模式。

如需詳細資訊，請參閱 [關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#) 與 [設定記錄所有權模式 \(頁數 1236\)](#)。

5 建立工作簿和工作簿階層。

如需詳細資訊，請參閱 [建立工作簿和工作簿階層 \(頁數 1236\)](#)。

6 將使用者與工作簿建立關聯。

如需詳細資訊，請參閱[將使用者與工作簿建立關聯 \(頁數 1238\)](#)。

7 啟用公司的工作簿。

如需詳細資訊，請參閱[啟用公司的工作簿 \(頁數 1241\)](#)。

8 啟用使用者和使用者角色的工作簿。

如需詳細資訊，請參閱[啟用使用者和使用者角色的工作簿 \(頁數 1241\)](#)。

相關主題

如需有關工作簿和工作簿結構的相關資訊，請參閱下列主題：

- [工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)
- [關於工作簿的 Web 服務支援 \(請參閱 \[關於工作簿 Web 服務支援\]\(#\) 頁數 1221\)](#)
- [關於匯入工作簿與工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售地區的案例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的案例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)
- [使用工作簿來管理銷售領域的範例 \(請參閱 \[使用工作簿管理銷售地區的範例\]\(#\) 頁數 1230\)](#)
- [新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置 \(頁數 1243\)](#)
- [指派記錄至工作簿 \(請參閱 \[將記錄指派給工作簿\]\(#\) 頁數 1244\)](#)
- [工作簿階層頁面 \(頁數 1245\)](#)
- [工作簿欄位 \(頁數 1246\)](#)

驗證管理員角色的工作簿設定

「客戶關懷中心」會進行下列作業，為您的公司啟用工作簿功能：

- 授予管理員角色「管理工作簿」權限和工作簿存取權
- 設定管理員的存取權資料檔以賦予工作簿存取權

下列程序說明如何確認管理員角色的工作簿設定。

確認管理員角色的工作簿設定

- 1 以「管理員」角色的使用者身分登入 Oracle CRM On Demand。
- 2 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 3 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 4 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」連結。
- 5 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 6 按一下「管理員」角色的「編輯」連結。
- 7 移至「角色管理精靈」的「步驟 2：記錄類型存取權」，確認依照下表設定工作簿記錄存取權。
下表顯示「管理員」角色所需的工作簿記錄存取權。

記錄類型	具存取權？	可以建立？	是否可讀取所有記錄？
工作簿	已選取	已選取	已選取

- 8 移至「步驟 4：權限」，確認已經選取「管理工作簿」權限。
下表說明「管理工作簿」權限。

類別	權限	描述
管理：使用者和存取權控制	管理工作簿	管理「工作簿」存取權、將大量資料指派至工作簿，以及定義工作簿的相關工作流程

備註：使用者的角色若具有「管理工作簿」權限以及「管理角色與存取權」權限，即可將「管理工作簿」權限授予其他使用者角色。如同大部分的管理工作，建議僅將管理工作簿的權限授予公司管理員。

- 9 瀏覽至先前的「使用者管理和存取控制」頁面。
- 10 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」連結。
- 11 從「翻譯語言」下拉式清單中，選取您公司的主要語言。
- 12 執行下列步驟，確認存取權資料檔已設定正確：
 - a 按一下「管理員預設存取權資料檔」的「編輯」連結，確認各項設定與下表所示一致。
 - b 按一下「管理員負責人存取權資料檔」的「編輯」連結，確認各項設定與下表所示一致。

下表顯示為了讓具有「管理員」角色的使用者能在 Oracle CRM On Demand 中管理工作簿所必需進行的設定。

記錄類型	相關記錄	管理員預設存取權資料檔	管理員負責人存取權資料檔
客戶	工作簿	完整	完整
鑑定*	工作簿	完整	完整
活動	工作簿	完整	完整
分配*	工作簿	完整	完整
應用程式*	工作簿	完整	完整
工作簿	不適用	讀取/編輯/刪除	讀取/編輯/刪除
工作簿	子工作簿	檢視	檢視
工作簿	使用者	完整	完整
業務計畫*	工作簿	完整	完整
宣傳活動	工作簿	完整	完整
認證*	工作簿	完整	完整
聯絡人	工作簿	完整	完整
課程*	工作簿	完整	完整
自訂物件	工作簿	完整	完整
交易註冊*	工作簿	完整	完整
經銷商*	工作簿	完整	完整
事件*	工作簿	完整	完整

記錄類型	相關記錄	管理員預設存取權資料檔	管理員負責人存取權資料檔
測驗*	工作簿	完整	完整
財務帳戶	工作簿	完整	完整
財務計畫*	工作簿	完整	完整
資金*	工作簿	完整	完整
家庭*	工作簿	完整	完整
存貨稽核報表*	工作簿	完整	完整
存貨期間*	工作簿	完整	完整
潛在客戶	工作簿	完整	完整
MDF 要求*	工作簿	完整	完整
訊息傳送計畫*	工作簿	完整	完整
目標*	工作簿	完整	完整
機會	工作簿	完整	完整
合作夥伴*	工作簿	完整	完整
保單*	工作簿	完整	完整
投資組合*	工作簿	完整	完整
方案*	工作簿	完整	完整
樣品批號*	工作簿	完整	完整
樣品交易*	工作簿	完整	完整
服務要求	工作簿	完整	完整
智慧型電訪*	工作簿	完整	完整
解決方案	工作簿	完整	完整
車輛*	工作簿	完整	完整

備註：Oracle CRM On Demand 標準版中無法使用標有星號 (*) 的記錄類型。只有當有此記錄類型時，其存取設定才有意義。

下表說明由「管理工作簿」權限所啟用的控制項。您可藉由存取每個元件，確認是否已可使用所有您需要的控制項。

元件	由「管理工作簿」權限所啟用的控制項
管理首頁	- 在「使用者管理和存取控制」區段中，「工作簿管理」連結為已啟用。您可以透過這個連結存取「工作簿階層」頁面，以建立、更新與管理工作簿。 - 在「資料管理工具」區段中，會提供「批次指派要求佇列」連結。您可以從這個連結存取「批次指派要求佇列」頁面，其中會顯示批次工作簿指派的有效要求和已完成要求的詳細資料。
應用程式自訂頁面	在「記錄類型設定」區段中，會啟用「工作簿」連結。透過此連結將可存取工作簿的「應用程式自訂」頁面，以便設定工作簿欄位和工作簿使用者欄位，包括「工作簿類型」和「工作簿使用者角色」欄位的選擇清單值。
角色管理精靈	- 在「步驟 2：記錄類型存取權」中，會出現單一行的「工作簿」選項。 - 在「步驟 4：權限」中，會出現「管理工作簿」權限這個選項。
存取權資料檔精靈	- 在「步驟 1：存取權資料檔名稱」中，會出現「可授予工作簿使用者」核取方塊。 - 在「步驟 2：指定存取層級」中： 「工作簿」選項會顯示成最上層物件。 - 支援工作簿的記錄類型其「相關資訊」連結下方，會出現單一行的「工作簿」相關資訊區段項目。
公司資料檔頁面	在此頁面的「公司資料可見度設定」區段中，會出現「啟用工作簿」核取方塊。
頁面版面配置精靈 (版面配置管理)	在「步驟 4：相關資訊」中，所有支援工作簿的記錄類型其「可用」頁面區段內，會出現「工作簿」相關資訊區段。
重新命名記錄類型頁面	「工作簿」選項會顯示成此頁面上的其中一個項目。
工作流程	「指派工作簿」動作會顯示成可用選項 (如果您的角色已啟用「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限)。
清單頁面上的功能表	「批次指派工作簿」選項會出現在受支援記錄類型的功能表中。

建立工作簿類型和工作簿使用者角色

為了便於組織工作簿結構，您可以建立工作簿類型，然後為您建立的每一個工作簿指派類型。例如，當您打算為銷售地區規劃工作簿階層，這時您可以建立稱為「銷售地區」的工作簿類型。「工作簿類型」欄位是可編輯的選擇清單欄位，可讓您依據公司的需要進行自訂。

您也可以建立工作簿使用者角色，以便在將使用者與工作簿產生關聯時指派給使用者。工作簿使用者角色與 Oracle CRM On Demand 使用者角色不同。例如，您可以建立「銷售地區使用者」和「銷售地區經理」這類工作簿使用者角色，以指派給使用銷售地區工作簿階層的使用者。

下列程序將描述如何建立工作簿類型和工作簿使用者角色。

建立工作簿類型和工作簿使用者角色

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下「工作簿」。
- 4 在「工作簿應用程式自訂」頁面中，執行下列其中一項作業：
 - 若要建立工作簿類型，請按一下「工作簿欄位設定」。
 - 若要建立工作簿使用者角色，請按一下「工作簿使用者欄位設定」。
- 5 按一下欄位的「編輯選擇清單」連結。
- 6 輸入選擇清單的值，然後儲存變更。

如需關於編輯選擇清單欄位的詳細資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

設定記錄所有權模式

Oracle CRM On Demand 可以讓您設定下列模式的記錄所有權，以支援您的業務需求：

- 使用者模式
- 工作簿模式
- 混合模式

如需關於記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。

設定記錄所有權模式

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下要設定之記錄類型的連結。
- 4 在「欄位管理」區段中，按一下[記錄類型欄位設定](#)，其中[記錄類型](#)是您要設定之記錄類型的名稱。
- 5 根據您要設定的記錄所有權模式來編輯欄位，如下所示：
 - 若要在使用者模式中設定記錄類型，請設定「負責人」欄位，使其成為必要欄位，然後設定「工作簿」欄位，使其成為非必要欄位。
 - 若要在工作簿模式中設定記錄類型，請設定「工作簿」欄位，使其成為必要欄位，然後設定「負責人」欄位，使其成為非必要欄位。
 - 若要在混合模式中設定記錄類型，請同時設定「負責人」與「工作簿」欄位，使其成為非必要欄位。
- 6 儲存變更。

如需關於編輯欄位的詳細資訊，請參閱[建立及編輯欄位 \(請參閱 建立與編輯欄位 頁數 1050\)](#)。

附註：設定記錄所有權模式之後，您必須確定對於記錄所有權模式已正確設定記錄類型的頁面配置。如需關於記錄所有權模式其頁面配置的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置 \(頁數 1039\)](#)。

建立工作簿和工作簿階層

您要從「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段建立工作簿。

備註：您也可以匯入工作簿記錄來建立工作簿。如需詳細資訊，請參閱[工作簿欄位：匯入準備 \(頁數 1447\)](#)。

開始之前：

- 若要執行這項程序，您的使用者角色必須具有「管理工作簿」權限。
- 開始建立您的工作簿和工作簿階層之前，請先閱讀[關於設計工作簿結構 \(頁數 1218\)](#)主題。

備註：Oracle CRM On Demand 產生工作簿所有變更的稽核記錄。若您的使用者角色包含「存取主要稽核軌跡」與「管理組態稽核權限」，則您可以檢視工作簿的變更稽核軌跡。如需有關檢視稽核軌跡的詳細資訊，請參閱[檢閱管理組態變更的稽核軌跡 \(頁數 1015\)](#)。

下列程序說明如何建立工作簿。

建立工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下「新建」。
- 4 在「工作簿編輯」頁面上，輸入所需的資訊，然後儲存記錄。

下表說明工作簿必須輸入的各項資訊。

欄位	描述
工作簿名稱	工作簿名稱的建議長度上限為 60 個字元，以便能夠完整顯示在「工作簿」選取器中。
工作簿類型	(選擇性) 從選擇清單中選取工作簿類型。
上階工作簿	- 如果這是最上層的工作簿，請將此欄位保留空白。 - 如果這是子工作簿，請按一下「上層工作簿」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取上層工作簿。
可以包含資料	僅適用於目前的工作簿，而不適用於任何子工作簿。如果記錄將與這個工作簿產生關聯，請選取此核取方塊。基於效能考量，應僅對包含資料的工作簿套用此功能。 備註：在出現於整個 Oracle CRM On Demand 的「工作簿」選取器中，包含資料的自訂工作簿是以藍色文件圖示識別。並以黃色的資料夾圖示識別不可包含資料的自訂工作簿。

建立子工作簿

若要為現有的上層工作簿建立子工作簿，您可以使用前述程序的方法建立子工作簿，也可以依照下列程序介紹的方法建立子工作簿。

為現有的工作簿建立子工作簿

- 1 在「工作簿階層」頁面上，按一下上層工作簿的連結。
- 2 在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「子工作簿」標題列中的「新建」。
- 3 在「工作簿編輯」頁面上，輸入工作簿的資訊並儲存變更。

將工作簿移至新的上層工作簿

您可以讓工作簿變成另一個工作簿的子工作簿，或將上層工作簿的子工作簿移至其他工作簿。當工作簿的上層改變時，工作簿階層會發生下列變化：

- 新的上層工作簿將套用至目前工作簿，以及屬於目前工作簿之下層的任何子工作簿。
- 任何指派給舊上層工作簿的使用者都將喪失對目前工作簿及其子工作簿的存取權。
- 任何指派給新上層工作簿的使用者都將取得對目前工作簿及其子工作簿的存取權。
- 任何直接指派給目前工作簿的使用者都不會受到上層工作簿變更的影響。

備註：刪除上層工作簿之前，必須先移除其所有子工作簿、使用者和資料。您刪除工作簿後，工作簿會在「刪除的項目」區域中儲存 30 天。在那段時間內，您可還原工作簿。但過了 30 天後，工作簿就會永遠清除，無法取回。如需有關刪除與還原記錄的資訊，請參閱刪除與還原記錄 (請參閱 [刪除及還原記錄](#) 頁數 144)。

提示：若要得知特定工作簿所包含的記錄數，請針對每種記錄類型各建立一份歷程記錄報表。如需建立報表的相關資訊，請參閱使用分析首頁 (頁數 673)。

下列程序說明如何將工作簿移至新的上層工作簿。

將工作簿移至新的上層工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「管理首頁」的「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下您想要變更的工作簿的「編輯」連結。
- 4 按一下「上層工作簿」欄位旁的「查閱」圖示，然後選取新的上層工作簿。
- 5 儲存變更。

將使用者與工作簿建立關聯

您可以定義哪些使用者可以存取工作簿，以及每一位使用者對工作簿中記錄擁有的存取等級。在您建立使用者與工作簿的關聯時，須指定使用者在工作簿中工作時的存取權資料檔。以下是可用的標準選項：

- **編輯**。允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。
- **完整**。允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。
- **唯讀**。允許使用者檢視工作簿中的記錄。

您也可以為工作簿建立自訂的存取權資料檔。「工作簿使用者編輯」頁面上的「存取權資料檔」選擇清單包括所有已選取「可授予工作簿使用者」選項的存取權資料檔。如需如何為工作簿建立自訂存取權資料檔的詳細資訊，請參閱建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 [建立工作簿的存取權資料檔](#) 頁數 1240)。

使用者對工作簿的存取等級會影響使用者對記錄的整體存取權。下列範例將說明決定使用者存取權的方式。

範例 1

銷售代表 Ryan Taylor 在 Oracle CRM On Demand 中的設定如下：

- 能夠透過銷售代表角色存取客戶記錄。
- 其負責人存取權資料檔上，對於客戶記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 其預設存取權資料檔上，對於客戶記錄類型的存取權等級設為「唯讀」
- 不是「ABC 小組件」客戶之客戶團隊的成員
- 與「小組件製造商」工作簿相關聯，其工作簿的存取權資料檔設為「全部」

如果「ABC 小組件」客戶位於「小組件製造商」工作簿中，則 Ryan 對「ABC 小組件」記錄的存取權就可讓他讀取、編輯和刪除記錄。他擁有這些存取權的原因，在於 Oracle CRM On Demand 中的存取控制系統會從所有相關的存取權資料檔計算最大限度的存取權，並且予以套用。在此範例中，工作簿的存取權資料檔設為「全部」，因此會取代客戶記錄的存取權資料檔。

範例 2

銷售代表 Tanya Lee 在 Oracle CRM On Demand 中的設定如下：

- 能夠透過銷售代表角色存取機會記錄
- 其負責人存取權資料檔上針對機會記錄類型的存取等級設為「唯讀」
- 其預設存取權資料檔上針對機會記錄類型的存取等級設為「唯讀」
- 是機會團隊的成員，且「機會存取」欄位設為「編輯」
- 與「小組件製造商」工作簿相關聯，其工作簿的存取權資料檔設為「全部」

如果機會是在「小組件製造商」工作簿中，Tanya 的存取權會允許她讀取、編輯和刪除記錄。不過，Tanya 的存取權 (來自她的負責人存取權資料檔、她的預設存取權資料檔和她的機會團隊成員資格) 允許她讀取和編輯機會，但不可以刪除機會。

將使用者與工作簿建立關聯的方法

您可以使用三種方式讓使用者與工作簿產生聯結：

- 從工作簿記錄建立，可以讓多位使用者與該工作簿產生關聯。
- 從使用者記錄建立，則可以讓多個工作簿與該使用者產生關聯。

- 您可以匯入工作簿使用者記錄。如需詳細資訊，請參閱[工作簿使用者欄位：匯入準備](#) (頁數 1446)。

下列程序將描述如何透過工作簿記錄將多位使用者與工作簿建立關聯。

將多位使用者與工作簿建立關聯

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「工作簿管理」連結。
- 3 在「工作簿階層」頁面上，按一下要將使用者與其建立關聯之工作簿的名稱連結。
- 4 在「工作簿詳細資訊」頁面上，於「工作簿使用者」區段的標題列中，按一下「新增使用者」。
- 5 在「工作簿使用者編輯」頁面中，挑選要與工作簿建立關聯的使用者。

下表說明您必須為每一位與工作簿產生關聯的使用者指定的資訊。

欄位	描述
使用者	按一下「使用者」欄位旁邊的「查閱」圖示，然後選取使用者。 附註： 使用者的委派者不會自動取得使用者工作簿的存取權。您也必須將每位委派者與工作簿建立關聯。
工作簿使用者角色	(選擇性) 從選擇清單選取角色。 附註： 工作簿使用者角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 1235)。
存取權資料檔	從為工作簿啟用的資料檔清單選取存取權資料檔，決定使用者對目前工作簿以及任何子工作簿的存取權。標準選項包括： ■ 編輯。允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。 ■ 完整。允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。 ■ 唯讀。允許使用者檢視工作簿中的記錄。 附註： 如需建立自訂的工作簿存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 建立工作簿的存取資料檔 頁數 1240)。

下列程序將描述如何透過使用者記錄將多個工作簿與使用者建立關聯。

將多個工作簿與使用者建立關聯

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者與群組管理」區段中，按一下「使用者管理」連結。
- 4 在「使用者清單」中，按一下要與工作簿建立關聯的使用者姓氏。
- 5 在「使用者詳細資訊」頁面上，於「指派的工作簿」區段的標題列中，按一下「新增工作簿」。

附註：如果「使用者詳細資料」頁面上未提供「指派的工作簿」區段，請按一下「編輯配置」連結，然後將該區段新增至頁面配置。

- 6 在「指派的工作簿編輯」區段上，挑選要與使用者建立關聯的工作簿，然後指定每一個工作簿的使用者資訊。

下表說明您必須為每一個與使用者產生關聯的工作簿指定的資訊。

欄位	描述
工作簿名稱	按一下「工作簿名稱」欄位右側的圖示，接著在「工作簿」選取器中挑選工作簿，然後按一下「確定」。
工作簿使用者角色	(選擇性) 從選擇清單選取角色。 附註： 工作簿使用者角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 1235) 。
存取權資料檔	從針對工作簿啟用的資料檔清單選取存取權資料檔，決定使用者對目前工作簿以及任何子工作簿的存取權。標準選項包括： ■ 編輯。允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。 ■ 完整。允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。 ■ 唯讀。允許使用者檢視工作簿中的記錄。 附註： 如需建立自訂的工作簿存取權資料檔的詳細資訊，請參閱 建立工作簿的存取權資料檔 (請參閱 建立工作簿的存取資料檔 頁數 1240) 。

附註：將使用者與工作簿建立關聯並無法讓該使用者存取工作簿。若要讓使用者能夠存取工作簿，您必須為每一位使用者以及每一個希望存取工作簿的使用者角色啟用工作簿，如[啟用使用者和使用者角色的工作簿 \(頁數 1241\)](#)中所述。

建立工作簿的存取資料檔

當您將使用者與工作簿產生關聯時，您會選取存取資料檔，決定使用者對工作簿或任何子工作簿中記錄的存取權。工作簿的存取資料檔會隨使用者的所有其他存取資料檔一併評估，而且使用者會獲得存取資料檔允許的最大限度記錄存取權。如需存取資料檔如何互動的詳細資訊，請參閱[將使用者與工作簿建立關聯 \(頁數 1238\)](#)。

將使用者與工作簿建立關聯時，可供選取的標準存取資料檔如下：

- **編輯。**允許使用者讀取及更新工作簿中的記錄。
- **完整。**允許使用者讀取、編輯及刪除工作簿中的記錄。
- **唯讀。**允許使用者檢視工作簿中的記錄。

您也可以為工作簿建立自訂的存取權資料檔。出現在「工作簿使用者編輯」頁面和「指派的工作簿編輯」頁面上的「存取資料檔」選擇清單，包括了所有已選取「可授予工作簿使用者」選項的存取資料檔。

下列程序將描述如何建立工作簿的存取資料檔。

建立工作簿的存取資料檔

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」連結。
- 4 建立新的存取資料檔，或編輯現有存取資料檔。
- 5 在「存取資料檔」精靈的步驟 1 中，選取「可授予工作簿使用者」核取方塊。
- 6 在步驟 2：「指定存取等級」中，指定每一個記錄類型和相關資訊類型的存取等級。
- 7 完成建立或編輯「存取資料檔」之後，按一下「完成」儲存您的變更。

啟用公司的工作簿

設定工作簿結構之後，就可以啟用您公司的工作簿。下列程序將描述如何啟用您公司的工作簿。

啟用公司的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「公司管理」區段中，按一下「公司管理」連結。
 - 3 在「公司資料檔」區段中，按一下「公司資料檔」連結。
 - 4 在「公司資料檔」頁面上，設定下列選項。如需有關這些選項的詳細資訊，請參閱設定公司資料檔及通用預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970)。
- a 在「公司設定」區段中，確認「通用搜尋方法」設為「目標式搜尋」。選取「目標式搜尋」時，「工作簿」選取器會出現在「動作列」的搜尋區段中。
 - b 在「分析可見度設定」區段中，將「歷史主題範圍」選項設為「全部皆可閱覽」。(這個設定可確保工作簿中的資料和支援報表和儀表板的資料庫中的資料同步。)
 - c 在「公司資料可見度設定」區段中，確定已選取下列核取方塊：

設定	目的
啟用工作簿	使用這個欄位控制「工作簿」選取器是否顯示自訂工作簿和使用者工作簿。如果取消選取「啟用工作簿」核取方塊，「工作簿」選取器僅顯示使用者工作簿和委派者的工作簿 (如果委派者存在的話)。 附註：若要在「公司資料檔」頁面中提供「啟用工作簿」選項，您的使用者角色必須具有「管理工作簿」權限。 注意：這個核取方塊在選取後即不可以取消選取。不過，選取這個選項之後，您可以對工作簿階層進行變更。
顯示工作簿選取器	啟用「工作簿」選取器，讓使用者能夠依使用者、委派或自訂工作簿篩選記錄。

啟用使用者和使用者角色的工作簿

若要讓使用者使用工作簿，您可以設定使用者的角色及其預設存取權資料檔。您還可以設定每一位使用者的使用者記錄。

下列程序將描述如何啟用使用者角色的工作簿。您必須針對使用工作簿的每一個使用者角色執行這些步驟。

啟用使用者角色的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
 - 3 在「角色管理」區段中，按一下「角色管理」連結。
 - 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
 - 5 按一下您要修改之角色的連結。
 - 6 在「角色管理精靈」中，移至步驟 2：「記錄類型存取權」，並設定「工作簿」記錄類型的存取等級。
- 下表顯示您必須設定才能讓使用者 (不是管理員) 存取工作簿的組態。

記錄類型	具存取權？	可以建立？	是否可讀取所有記錄？
工作簿	已選取	已取消選取	已取消選取

備註：您必須確定已取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊。否則使用者就可以存取「工作簿階層」清單頁面中的所有工作簿。

- 7 按一下「完成」儲存您的變更。
- 8 導覽至「使用者管理和存取控制」頁面。
- 9 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」。
- 10 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 11 在您要為工作簿啟用之使用者角色所使用的「預設存取權資料檔」，按一下「編輯」連結，並設定組態，以便為工作簿和相關記錄類型提供存取權。

下表說明使用者角色「預設存取權資料檔」的必要設定值，這些設定值會啟用角色的工作簿存取權。設定預設存取權資料檔可給予使用者角色必要的工作簿存取權。因此，您不需要設定角色的負責人存取權資料檔。

記錄類型	相關記錄	預設存取權資料檔
工作簿	不適用	唯讀。
工作簿	子工作簿	檢視。 這個資料檔可讓使用者查看「工作簿詳細資料」頁面中的所有子工作簿。預設值為「無法存取」。
工作簿	使用者	唯讀。 這個資料檔可讓使用者看見與「工作簿詳細資料」頁面中工作簿相關聯的所有其他使用者。預設值為「無法存取」。

- 12 按一下「完成」儲存您的變更。

下列程序將描述如何啟用使用者的工作簿。您必須針對使用工作簿的每一位使用者執行這些步驟。

啟用使用者的工作簿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「使用者管理和存取控制」區段中，按一下「使用者管理和存取控制」連結。
- 4 按一下要修改其資料檔之使用者的「編輯」連結。
- 5 在「使用者編輯」頁面的「主要使用者資訊」區段中，設定下列組態：
 - **預設分析工作簿：**此設定會決定在「分析」頁面的「工作簿」選取器中，針對使用者預設顯示的使用者工作簿或自訂工作簿。此設定會顯示您正在編輯其記錄之使用者的使用者名稱和登入 ID (根據預設)。將記錄的設定變更為使用者最常用於報表和儀表板的自訂工作簿或使用者工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對資料的存取權；使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿或使用者。
 - **預設工作簿：**此設定會決定在「分析」頁面以外的任何區域工作時，在「工作簿」選取器中針對使用者預設顯示的使用者工作簿或自訂工作簿。此設定預設為「全部」顯示。將此設定變更為使用者最常使用的自訂工作簿或使用者工作簿，如此使用者就不需要在每次使用工作簿中的資料時選取工作簿。使用者記錄上的這項設定不會限制使用者對記錄的存取權；使用者可以在「工作簿」選取器中選取不同的工作簿或使用者。
- 6 在「使用者編輯」頁面的「使用者安全性資訊」區段中：

- a 將「呈報主題區域」的值設為「供管理者閱覽」或「供團隊閱覽」。

備註：您必須選取其中一個值。否則報表將不會包含任何資料。無論您是選取「供管理者閱覽」或「供團隊閱覽」，都不會影響報表中的資料。

- b 將「歷史主題區域」的值設為「全部皆可閱覽」。

7 按一下「儲存」。

備註：若要存取工作簿，使用者必須與工作簿產生關聯。此外，使用者的委派者不會自動擁有使用者工作簿的存取權，所以委派者也必須與工作簿產生關聯。

新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置

若要讓使用者可在記錄類型的詳細資料頁面上使用「工作簿」相關資訊區段，您必須設定下列各項：

- 在使用者角色的記錄類型頁面配置中提供「工作簿」相關資訊區段。

備註：對於支援工作簿的每種記錄類型，您可以選擇建立「工作簿」相關資訊區段的自訂版面配置。例如，您可以透過「客戶」記錄類型的「應用程式自訂」頁面，為「客戶詳細資料」頁面的「工作簿」相關資訊區段建立自訂版面配置。如需有關建立相關資訊區段之自訂版面配置的資訊，請參閱[自訂相關項目版面配置 \(頁數 1083\)](#)。

- 在使用者角色的存取資料檔上，為「工作簿」指派如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權。

下列程序將描述如何在記錄類型頁面配置中提供「工作簿」相關資訊區段。

在記錄類型頁面配置中提供工作簿相關資訊區段

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下所需記錄類型的連結。
例如，如果您要在「商機詳細資料」頁面上提供「工作簿」相關資訊，請按一下「商機」連結。
- 4 在「頁面配置」區段中，按一下需要的「頁面配置」連結 (例如，「商機頁面配置」)。
- 5 在記錄類型「頁面配置」頁面中，按一下要提供「工作簿」相關資訊區段之頁面配置的「編輯」連結。
- 6 在「頁面配置」精靈中，移至步驟 4：「相關資訊」，然後按一下箭頭將「工作簿」項目移至「已顯示」區段。
- 7 (選擇性) 在「頁面版面配置」精靈中，前往步驟 5「相關資訊版面配置」，並選取您想要用於「工作簿」相關資訊區段的版面配置。
- 8 按一下「完成」儲存您的變更。
- 9 登出 Oracle CRM On Demand，然後再次登入。

下列程序將描述如何為「工作簿」指定如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權。

若要為「工作簿」指定如同記錄類型上相關資訊區段的使用者角色存取權

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結
- 2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。
- 3 在「存取權資料檔管理」區段中，按一下「存取權資料檔」。
- 4 對您要提供「工作簿」相關資訊區段之使用者角色所使用的「預設存取權資料檔」，按一下「編輯」連結。
- 5 在「存取資料檔」精靈中，移至步驟 2：「指定存取等級」，然後按一下要在其中提供「工作簿」相關資訊區段之記錄類型的「相關資訊」連結。
例如，如果您要在「商機詳細資料」頁面上提供「工作簿」相關資訊，請按一下「商機」記錄旁邊的「相關資訊」連結。

- 6 根據使用者角色的需求選取「工作簿」的存取等級。
- 7 按一下「完成」儲存您的變更。
- 8 針對您要為工作簿啟用之使用者角色所使用的「負責人存取權資料檔」重複步驟 4 到 7。

將記錄指派給工作簿

您可以使用下列方式來指派記錄至自訂工作簿：

- **一個時間一個記錄 (手動)**。您可以選取記錄「詳細資料」頁面上的工作簿值。
- **大量進行**。您可以批次指派記錄至工作簿。
- **透過匯入工作簿指派**。您只能匯入客戶與聯絡人的工作簿指派。如需有關匯入工作簿指派的資訊，請參閱[關於匯入工作簿與工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)。

記錄也可以使用作用中工作流程規則及條件指派至工作簿。如需使用工作流程規則的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)。

關於客戶與聯絡人工作簿指派的開始與結束日期

客戶與聯絡人記錄的工作簿指派可以有開始與結束日期。您只能透過使用匯入助理或 Web 服務來更新這些欄位。對於所有這類的 Web 服務要求，您必須使用「Web 服務 v1.0 API」。

工作簿指派到結束日期之前，或到工作簿指派從記錄中移除之前維持有效，以先發生者為準。到了結束日期，工作簿與記錄的關係便終止，且使用者無法再透過工作簿的成員資格來存取記錄。不過，透過其他存取權控制元件 (例如：記錄所有權或團隊成員資格) 來存取記錄的使用者，仍可存取記錄。

如需有關管理以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)。

開始之前：

- 若要在記錄的「詳細資料」頁面上指派記錄至工作簿，記錄類型的「詳細資料」頁面配置必須包含「工作簿」區段。
- 若要批次指派記錄至工作簿，您的使用者角色必須具備「管理工作簿」權限。

下列程序說明如何指派單一記錄至工作簿。

指派單一記錄至工作簿

- 1 瀏覽至記錄的「詳細資料」頁面。
- 2 在「詳細資料」頁面「工作簿」區段的標題列上，按一下「新增」。
- 3 在工作簿選取器中，選擇您要指派該記錄的工作簿，然後按一下「確定」。

下列程序說明如何批次指派記錄至工作簿。

批次指派記錄至工作簿

- 1 在清單視窗中，按一下標題列上的「功能表」按鈕，然後按一下「批次指派工作簿」。
- 2 在「批次指派工作簿」視窗中，按一下「目標工作簿」方塊旁的選取器按鈕，然後在「工作簿查閱」中，選擇您要指派記錄的目標工作簿。
- 3 為清單中的記錄選擇「指派選項」。

下表說明您可以選取的「指派選項」。

選項	描述
新增	新增「目標工作簿」至所有記錄。此指派不會影響記錄的任何先前工作簿指派。

選項	描述
取代類型	新增「目標工作簿」至所有記錄，並移除先前指派而與「目標工作簿」具有相同類型的工作簿。 附註： 「工作簿類型」是由公司管理員定義。
全部取代	新增「目標工作簿」至所有記錄，並移除先前指派的所有「目標工作簿」，不管什麼類型都移除。
取代工作簿	指定您要取代的工作簿。 從您在此處指定的工作簿重新指派記錄至「目標工作簿」。其他記錄不受影響。
移除	移除所有記錄的「目標工作簿」現有指派。
全部移除	從記錄移除所有已指派工作簿。

- 4 如果在步驟 3 中選擇「新增」以外的任何選項，現在您必須選擇「套用至」選項。下表說明您可以選取的「套用至」選項。

選項	描述
手動關聯	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄，這些記錄的現有工作簿指派都是以手動方式進行指派
自動關聯	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄，這些記錄的現有工作簿指派都是由工作流程或批次進行指派
兩者	將「指派選項」套用至所有已選取的記錄

- 5 若要套用您所選擇的指派標準，請按一下「指派」。
- 「批次指派要求佇列」頁面隨即開啟，並於「有效的要求」區段中顯示您的指派要求。如需詳細資訊，請參閱 [批次指派要求佇列頁面 \(頁數 1589\)](#)。
- 當您的要求已經處理過後，就會接到電子郵件通知。

工作簿階層頁面

「工作簿階層」頁面會顯示有關自訂工作簿的資訊。您可以檢視工作簿的子集，或是檢視所有工作簿。下表說明可以從「工作簿階層」頁面執行的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
檢視不同的工作簿子集	在「工作簿階層」標題列上，按一下清單並且將選項變更為不同工作簿的子工作簿，或是選取「所有工作簿」以檢視所有工作簿。
建立工作簿	在「工作簿階層」標題列上按一下「新建」。在「工作簿編輯」頁面中，輸入必要的資訊並儲存記錄。

執行此任務	遵循下列步驟
建立現有工作簿的子工作簿	按一下上層工作簿的名稱連結。在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「子工作簿」標題列中的「新建」。在「工作簿編輯」頁面上，輸入工作簿的資訊並儲存變更。
將工作簿移至新的上層工作簿	按一下要變更之工作簿的「編輯」連結。在「工作簿編輯」頁面中，按一下「上層工作簿」欄位旁邊的「查閱」圖示，選取新的上層工作簿，然後儲存變更。
將使用者與工作簿建立關聯	按一下工作簿的名稱連結。在「工作簿詳細資料」頁面上，按一下「工作簿使用者」標題列中的「新增使用者」。在「工作簿編輯」頁面上，挑選要與工作簿產生關聯的使用者，並指定使用者資訊。如需詳細資訊，請參閱 將使用者與工作簿建立關聯 (頁數 1238) 。

工作簿欄位

「工作簿編輯」頁面和「工作簿詳細資訊」頁面會顯示自訂工作簿的詳細資料。您可以更改工作簿的詳細資料、為工作簿新增子工作簿，以及新增使用者至工作簿。

下表提供有關一些欄位的詳細資訊。

欄位	描述
主要工作簿資訊	
工作簿名稱	工作簿被賦予的名稱。
上階工作簿	顯示工作簿 (任何子工作簿) 其上層工作簿的名稱。如果工作簿是最上層工作簿，則此欄位為空白。
工作簿類型	將工作簿指派至工作簿類型有助於組織工作簿結構。如需有關建立工作簿類型的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 1235) 。
可以包含資料	指出記錄是否可與本工作簿相關聯。基於效能考量，未包含資料的工作簿切勿選取此核取方塊。
合作夥伴	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 特有。如需詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 上 Oracle CRM On Demand 文件庫 中的 <i>Oracle Technology Network</i> 。
合作夥伴地點	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 特有。如需詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 上 Oracle CRM On Demand 文件庫 中的 <i>Oracle Technology Network</i> 。
子工作簿區段	

欄位	描述
工作簿名稱	目前工作簿的子工作簿名稱。
工作簿類型	子工作簿的工作簿類型。
可以包含資料	指出記錄是否可與子工作簿相關聯。
工作簿使用者區段	
姓氏	與本工作簿相關聯的使用者姓氏。
名字	與本工作簿相關聯的使用者名字。
工作簿使用者角色	目前工作簿使用者的工作簿角色。工作簿使用者角色可以指派給任何與工作簿相關聯的使用者。工作簿使用者角色與 Oracle CRM On Demand 中的使用者角色不同。如需有關建立工作簿使用者角色的詳細資訊，請參閱 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 (頁數 1235) 。
存取權資料檔	使用者對目前工作簿和任何子工作簿的存取權限。您可以從針對工作簿啟用的資料檔清單中選取。如需有關建立工作簿專用存取權資料檔的詳細資訊，請參閱為工作簿建立存取權資料檔 (請參閱 建立工作簿的存取資料檔 頁數 1240)。

有關工作簿疑難排解的資訊

如需有關疑難排解工作簿功能的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 1800338.1 (文章 ID)。

群組管理

「群組管理」是一項選擇性功能，讓公司能夠設定一起工作的團隊，並且讓團隊成員共用同一組資訊。

在公司內設定群組可讓使用者進行下列作業：

- 群組成員可以存取群組行事曆與任務清單，如下所述：
 - 除非將約會標示為私人，否則群組成員所擁有的或對活動團隊具有群組成員的任何約會，均會在每日、每週及每月行事曆檢視之「群組」頁標的合併行事曆中對所有成員顯示。合併行事曆會顯示群組中所有成員的可用性，並供員工判斷排程約會以及向員工 (和聯絡人) 通知約會的最佳時間。群組成員還可在「行事曆」頁面的「使用者」頁標中，檢視其他群組成員的個別行事曆。
 - 備註：**使用者的角色必須被指派「共用行事曆」權限，才能夠存取合併的群組行事曆。擁有「共用行事曆」權限的使用者也可以設定自訂行事曆檢視。如需詳細資訊，請參閱[檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)與[新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)。
 - 除非將任務標示為私人，否則群組成員所擁有的或對活動團隊具有群組成員的任何任務，均會在「行事曆」頁面「群組任務」頁標的任務清單中對所有群組成員顯示。
- 群組成員可能會自動共用下列記錄類型的所有權：
 - 客戶
 - 聯絡人
 - 家庭
 - 機會
 - 投資組合

當指派任何這些記錄類型的記錄給群組成員時，所有群組成員就成為記錄的聯合負責人。

備註：如將某一聯絡人標示為私人，其他群組成員則無法讀取該聯絡人記錄的詳細資料。

例如：若使用者屬於 XYZ 群組，則當使用者成為群組成員後，指派給該使用者的任何客戶都包含在所有 XYZ 群組成員的客戶清單中。在這些記錄中，若此欄位顯示在「詳細資料」頁面版面配置上，群組名稱就會出現在「主要群組」欄位中。所有群組成員，包含記錄的委任負責人，會出現在記錄「詳細資料」頁面上的「團隊」相關資訊區段中。所有群組成員都能更新記錄。

根據預設，目前群組的成員對於成員加入群組之後指派給群組成員的群組記錄擁有完整存取權。

備註：若要讓這項功能正常運作，您必須在「公司資料檔」頁面中選取「預設群組指派」選項。您必須在建立群組之前選取此選項。如需詳細資訊，請參閱[設定群組 \(頁數 1249\)](#)。

下列行為會套用至群組：

- 每位使用者只能屬於單一群組。

當使用者加入至群組之後，在選取群組成員時，其名稱就不再顯示於使用者清單中。

- 如果您在公司內選取群組指派選項：

- 除非您使用屬於群組的新負責人來更新「負責人」欄位，否則系統不會更新定義群組之前存在的記錄。
- 當使用者加入群組時，該使用者就會取得群組記錄的存取權。不過，使用者加入群組之前由新群組成員所負責的記錄不會自動顯示給現有的群組成員查看。如果某位使用者在加入至群組之後成為記錄的負責人，新的記錄就會顯示給其他群組成員查看。

下列範例將說明群組記錄所有權：

- 使用者 1 和使用者 2 屬於群組 1。使用者 3 不屬於群組 1。
 - 使用者 3 負責客戶 31。使用者 1 和使用者 2 沒有客戶 31 的存取權。
 - 使用者 3 加入至群組 1。使用者 1 和使用者 2 仍然沒有客戶 31 的存取權。
 - 使用者 3 成為客戶 32 的負責人。使用者 1 和使用者 2 就會擁有客戶 32 的存取權。
- 如果您從群組中刪除使用者，系統就會一併從該群組所負責的所有共用記錄中移除他們。不過，他們會保留私人記錄的存取權。

附註：如果從群組中刪除之使用者的名稱，出現在該群組所有之共用記錄上的「負責人」欄位中，則該記錄上「負責人」欄位中的名稱在先前負責人從群組中刪除後，會變更為該群組的其他成員名稱。對機會記錄或投資組合記錄之所有權做出此變更時，儲存記錄最近變更之相關資訊的系統欄位即會更新，且該資訊會顯示記錄已由 Oracle Administrator 使用者更新。不過，就支援群組的其他記錄類型而言，系統欄位不會更新。對於所有支援群組的記錄類型，若欄位是因使用者從群組中被刪除而遭到變更，則在稽核追蹤中不會追蹤對共用記錄上「負責人」欄位的變更，即使記錄類型的「負責人」欄位是設定為待稽核。

關於群組與記錄所有權的模式

根據您為記錄類型設定的記錄所有權模式，該類型記錄可能沒有負責人。不過，記錄可能有主要自訂工作簿，或沒有負責人與主要自訂工作簿。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。記錄所有權模式僅適用於支援工作簿的記錄類型。

若您變更記錄類型的記錄所有權模式，則當記錄在所有權模式變更後首次更新後，先前有負責人的記錄其負責人可能從記錄中移除。在此情況下，若前任負責人是群組成員，則除了記錄的前任負責人之外的所有群組成員，都還是團隊成員。但是，「客戶」記錄類型是此規則中的例外。若客戶的前任負責人是群組成員，則所有群組成員皆從團隊中移除。

備註：依此處所示，在標準應用程式中，不會將記錄的前一位負責人保留為團隊成員。然而，您的管理員可設定記錄類型，因此記錄的前一位負責人便可在記錄上保留為團隊成員。如需有關設定記錄類型，以將前一位負責人保留為團隊成員的資訊，請參閱[自訂共用記錄的先前所有權 \(頁數 1160\)](#)。

群組與團隊

Oracle CRM On Demand 會區別群組與團隊：

- 群組是由公司管理員所設定，並且套用至公司內的整組記錄。當公司設定成使用 Oracle CRM On Demand 時，「群組」功能必須由客戶關懷中心或公司管理員啟用。
- 記錄負責人或公司管理員會設定團隊。團隊僅適用於允許團隊的記錄類型，包括如下：
 - 客戶
 - 鑑定
 - 活動
 - 申請
 - 業務計畫
 - 認證
 - 聯絡人
 - 課程
 - 自訂物件
 - 交易註冊
 - 事件
 - 測驗
 - 家庭
 - 潛在客戶
 - MDF 要求
 - 目標
 - 機會
 - 訂單
 - 合作夥伴
 - 投資組合
 - 樣品要求
 - 服務要求
 - 特殊定價要求

若要設定團隊以存取記錄，負責人必須從記錄「詳細資料」頁面上使用「團隊」區段，明確地共用該記錄。對於活動記錄，記錄負責人會將使用者新增至活動「詳細資料」頁面之「使用者」相關資訊區段中的活動團隊。

如需設定群組的詳細資訊，請參閱「設定群組」（請參閱 [設定群組](#) 頁數 1249）。

相關主題

如需有關群組和共用行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

- [檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)
- [新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)

設定群組

開始之前。請執行下列作業：

- 確定您的角色具備適當的權限，如下所示：
 - 若要建立、編輯或刪除群組，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」權限。
 - 若要將使用者加入至群組或從群組中移除使用者，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」與「管理使用者」這兩種權限。
 - 若要開啟或關閉「預設群組指派」功能，您的角色必須具備「管理公司」權限。
- 若要了解群組的運作方式，請參閱「群組管理」（請參閱 [群組管理](#) 頁數 1247）。

設定群組和匯入使用者的順序

設定群組時，請依照下列順序：

1 開啟「預設群組指派」功能。

注意：在您設定或變更群組之前，必須先開啟「預設群組指派」功能 (也就是必須選取「公司資料檔」頁面上的「群組指派」選項)，即使您並不打算使用預設群組指派功能。如果您未在設定或變更群組之前開啟這項功能，群組便無法正常執行。當這種情況發生時，您就必須刪除該群組，開啟「預設群組指派」功能，接著再一次建立該群組。

2 建立群組並將使用者指派給群組。

3 如果您並不打算使用預設群組指派功能，但是您要使用群組來讓使用者能查看合併的群組行事曆，則請在建立群組且新增成員到該群組織後關閉「預設群組指派」功能。

4 使用預設的「負責人」(使用者) 來匯入記錄，這樣就會將群組傳播至記錄。

開啟預設群組指派功能

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 按一下「公司管理」連結。

3 按一下「公司資料檔」連結。

4 在「公司資料檔」頁面上，按一下「編輯」。

5 在「公司資料可視性」區段中，選取「預設群組指派」核取方塊。

6 儲存設定。

設定群組

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 在「使用者管理與存取控制」區段中，按一下「使用者管理與存取控制」連結。

3 在「使用者管理與存取控制」頁面的「使用者與群組管理」區段中，按一下「公開共用群組」連結。

4 在「群組清單」頁面上，按一下「新建群組」。

5 在「群組編輯」頁面上，完成必要欄位。

欄位	描述
名稱	限制為 50 個字元。預設為必要欄位。
描述	限制為 255 個字元。

附註：您可以重新命名群組而不影響現有記錄，因為應用程式會使用基礎群組 ID (而非群組名稱) 來追蹤群組記錄。不過，您的群組名稱在公司內部必須是唯一的。

6 按一下「儲存」。

7 在「群組詳細資訊」頁面上，按一下「新增成員」。

8 在「群組成員」頁面上，按一下「查尋」圖示並加入使用者。

只有尚未指派給群組的使用者才會顯示在清單上。若要判斷使用者所屬的群組，您必須移至該使用者的「詳細資料」頁面。

9 儲存記錄。

10 如果您並不打算使用預設群組指派功能，但是您要使用群組來讓使用者能查看合併的群組行事曆，則請在建立群組且新增成員到該群組織後關閉「預設群組指派」功能。

若要關閉「預設群組指派」功能，請執行下列作業：

a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

b 按一下「公司管理」連結。

c 按一下「公司資料檔」連結。

- d 在「公司資料檔」頁面上，按一下「編輯」。
- e 在「公司資料可視性」區段中，清除「預設群組指派」核取方塊。
- f 儲存設定。

如果您日後決定對群組或群組成員資格進行變更，則您必須先再次開啟「預設群組指派」功能，才可進行變更。同時，請在完成變更之後關閉該項功能。

關於變更預設群組指派設定

如果您的公司決定不再使用群組，就應該在關閉「預設群組指派」功能之前，遵循下列順序：

- 1 刪除所有使用者，但您想要設為群組記錄之「主要負責人」的使用者除外。
- 2 刪除群組。
- 3 清除公司資料檔上的「預設群組指派」核取方塊。

相關主題

如需有關群組和共用行事曆的相關資訊，請參閱下列主題：

- [群組管理 \(頁數 1247\)](#)
- [檢視其他使用者的行事曆 \(頁數 187\)](#)
- [新增自訂行事曆檢視 \(頁數 190\)](#)

銷售地區管理

您可以設定銷售地區與銷售地區階層。例如，公司可將銷售人力組成群組或銷售地區，銷售地區可以地理位置、產品或產業為基準。每個銷售群組都負責處理其銷售地區中的客戶和銷售商機。您可以使用在 Oracle CRM On Demand 中設定的銷售地區，作為指派新客戶和機會記錄的基礎。如需設定銷售地區的詳細資訊，請參閱[設定銷售地區 \(頁數 1251\)](#)。

設定銷售地區

開始之前：

- 如果尚未在您的公司中定義您的銷售地區，則請先決定命名慣例和階層，再於 Oracle CRM On Demand 中設定資訊。輸入資訊時，請先從最上層開始，接著再加入子銷售地區。
- 若要執行下列程序，您的角色必須包括「管理銷售地區」權限。

下列程序會說明如何設定銷售地區。

設定銷售地區

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中按一下「銷售地區管理」連結。
- 3 在「銷售地區階層」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增銷售地區，請按一下「新建銷售地區」。
 - 若要更新銷售地區資訊，請在「銷售地區名稱」資料欄按一下適當的連結，然後在「銷售地區詳細資料」頁面上按一下「編輯」。
- 4 在「銷售地區編輯」頁面上，輸入所需資訊。

欄位	描述
銷售地區名稱	限制為 50 個字元。
上階銷售地區	如果這是最上層銷售地區，請保留為空白。

欄位	描述
目前的配額	您可以輸入已指派至此銷售地區的配額。
銷售地區幣別	繼承您公司的預設幣別。

- 5 儲存記錄。
- 6 (選擇性) 在「銷售地區詳細資料」頁面上，在「下階銷售地區」標題列中按一下「新建」以新增子銷售地區。

更新上階銷售地區

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「使用者管理和存取控制」區段中按一下「銷售地區管理」連結。
- 3 在「銷售地區階層」頁面上，選取下階銷售地區。
- 4 在「銷售地區詳細資料」頁面上，按一下「編輯」。
- 5 在「銷售地區編輯」頁面上，按一下「上階銷售地區」欄位旁邊的「查閱」圖示。
- 6 在「查閱」視窗中，選取上階客戶。
- 7 儲存記錄。

更新記錄銷售地區

您有多種方式可以在記錄上更新銷售地區欄位。一般來說，這是自動化的程序：

- **指派管理程式：**您可以使用「指派管理程式」來填入這個欄位和相關負責人，以及記錄的團隊成員。
- **匯入。**當您要在多筆記錄上更新銷售地區所有權時，請設定重新指派負責人標記，以便使用「指派管理程式」觸發記錄的指派。
- **手動：**使用者可以將銷售地區指派至記錄。

如何決定存取權

如需有關 Oracle CRM On Demand 如何決定各類記錄類型所呈現之資料存取權的資訊，請參閱下列主題：

- [如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權 \(頁數 1252\)](#)
- [如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權 \(頁數 1253\)](#)
- [如何決定用來顯示相關記錄類型之記錄的存取權 \(請參閱 \[如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權\]\(#\) 頁數 1254\)](#)
- [如何決定用來使用相關記錄類型之記錄的存取權 \(請參閱 \[如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權\]\(#\) 頁數 1255\)](#)
- [存取等級計算的範例 \(頁數 1256\)](#)

如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權

當使用者按一下頁標、執行搜尋或使用 Web 服務，嘗試檢視主要記錄類型的記錄清單時，Oracle CRM On Demand 就會使用下列程序來決定使用者對該記錄類型的記錄之存取權。

- Oracle CRM On Demand 會根據使用者角色上的權限，決定提供給使用者的許可權。
- Oracle CRM On Demand 會依據使用者角色上的記錄類型設定（「是否有存取權」、「是否可以建立」及「可以讀取所有記錄」），決定提供給使用者的許可權。

若使用者的權限允許使用者使用既定記錄類型的記錄，且已針對使用者角色上的記錄類型選取「可以讀取所有記錄」設定，則使用者就可以查看記錄類型的所有記錄。

若使用者的權限允許使用者使用既定記錄類型的記錄，但尚未就使用者角色上的記錄類型取消選取「可以讀取所有記錄」設定，則使用者可以查看任何使用者所負責之記錄類型的記錄，以及透過下列任何一項存取權控制元件來授權使用者查看該記錄類型的任何記錄：

- 報告階層
- 自訂工作簿的成員資格
- 使用者委派
- 團隊成員資格

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [存取等級計算的範例 \(頁數 1256\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)

如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權

當使用者嘗試更新、刪除或逐層往下檢視以查看主要記錄上更多的詳細資料時，Oracle CRM On Demand 會使用下列程序以決定使用者可在記錄上執行哪些動作。

- Oracle CRM On Demand 會根據使用者角色上的存取權資料檔，決定授予的存取權等級。
 - 若使用者是記錄的負責人，則會使用該名使用者的負責人存取權資料檔。
 - 若使用者不是記錄的負責人，但已針對使用者角色上的記錄類型選取「可以讀取所有記錄」選項，則會使用該名使用者預設的存取權資料檔。
- Oracle CRM On Demand 會根據下列每一種存取權控制元件，決定授予的存取權等級。
 - 報告階層
 - 自訂工作簿的成員資格
 - 使用者委派
 - 團隊成員資格

有關 Oracle CRM On Demand 如何決定報告階層、自訂工作簿的成員資格、使用者委派與團隊成員資格的詳細資訊，均在此主題的其他章節中提供。Oracle CRM On Demand 將一律使用以上每一種存取權控制元件最寬鬆的存取權等級，因此當您建立存取權資料檔並將其指派至使用者、工作簿及團隊時，請牢記在心。

記錄的存取許可權之組合決定了使用者可在記錄上執行的動作。如果使用者對記錄至少具有唯讀存取權，畫面上就會顯示記錄詳細資料。否則，使用者就會看到錯誤訊息。

來自報告階層的存取權

若要決定透過使用者在報告階層中的位置所能授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮使用者的以下每一種部屬：

- 如果部屬是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果部屬是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至做為團隊成員的部屬之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

附註：如果部屬既不是記錄負責人，也不是記錄的團隊成員，則該名部屬將不會列入存取權計算。

Oracle CRM On Demand 接著會考慮部屬列入存取權計算的所有存取權，再計算出可以提供給使用者最寬鬆的存取權等級。

由自訂工作簿的成員資格而來的存取權

若要決定可透過使用者之自訂工作簿會員資格授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮下列情況：

- 如果記錄與工作簿產生關聯，則 Oracle CRM On Demand 會從指定給身為工作簿會員之使用者的存取權資料檔中，擷取記錄類型的存取權等級。
- 如果記錄與含有多個層級 (例如隔層上階、上階及下階) 之工作簿階層中的下階工作簿產生關聯，則存取層級會擷取如下：

- 如果使用者為所有三個工作簿的會員，則存取層級會衍生自每個隔層上階、上階及下階工作簿中使用者的存取權資料檔。
- 如果使用者僅為隔層上階工作簿的會員，則存取層級會衍生自隔層上階工作簿中使用者的存取權資料檔。

在所有情況中，若一或多個記錄的存取層級為「繼承主要」，則使用主要記錄類型的繼承存取層級。若有超過一個記錄存取層級為「繼承主要」，則使用每個存取權資料檔中主要記錄類型的一組繼承存取層級。然後，Oracle CRM On Demand 會考慮工作簿成員資格列入最終存取計算的所有存取層級，及決定能提供給使用者的最寬鬆存取等級。

來自使用者委派的存取權

若要決定透過使用者委派所能授予的存取權，Oracle CRM On Demand 會考慮以下每一位委派者 (亦即，目前使用者是委派的每一位使用者)：

- 如果委派者是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從委派者的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至團隊中的委派者之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者的部屬是記錄的負責人，則 Oracle CRM On Demand 會從部屬的負責人存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。
- 如果委派者的部屬是記錄上的團隊成員，則 Oracle CRM On Demand 會從指派至團隊中的部屬之存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

Oracle CRM On Demand 接著會考慮使用者委派列入存取權計算的所有存取權等級，再決定可以提供給使用者最寬鬆的存取權等級。

來自團隊成員資格的存取權

如果使用者是記錄上的團隊成員 (但不是記錄的負責人)，則 Oracle CRM On Demand 會從使用者團隊成員資格上的存取權資料檔擷取主要記錄類型的存取權等級。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [存取等級計算的範例 \(頁數 1256\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)

如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權

當使用者成功檢視記錄的「詳細資訊」頁面時，Oracle CRM On Demand 使用下列程序來判斷使用者可以看到哪些相關記錄：

- Oracle CRM On Demand 會驗證使用者的角色是否具有足夠權限以檢視記錄類型。如果使用者的角色沒有足夠的權限檢視記錄類型，則不會顯示這種相關記錄類型的記錄。
- 如果相關記錄類型是以某個主要記錄類型為依據，Oracle CRM On Demand 會驗證該相關記錄類型是否已選取「是否有存取權？」核取方塊。若為相關記錄類型取消選取「是否有存取權」核取方塊，則不會顯示此相關記錄類型的記錄。
- 如果上層記錄擁有者是目前使用者，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是目前使用者之位於直屬階層中任一層級的下屬，Oracle CRM On Demand 從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是沒有任何關係的使用者：
 - 如果目前使用者的角色已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」選項，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的預設存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
 - 若目前使用者的角色已對相關記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」的選項，則不會使用目前使用者的預設存取權資料檔。

在這種情況下，目前使用者可以透過下列一或多種方式取得上層記錄的「詳細資訊」頁面存取權。

- 目前使用者是上層記錄之團隊的成員。
- 目前使用者有直接或間接下屬具有上層記錄的存取權。
- 目前使用者是包含上層記錄之工作簿的成員，或者上層記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
- 目前使用者已經被具有上層記錄存取權的另一個使用者委派。

Oracle CRM On Demand 然後透過每個適用之存取權控制的元件，從上層記錄的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。

- Oracle CRM On Demand 接著評估所有相關存取等級以判斷存取等級集合中是否存在「繼承主要」存取等級以及要顯示哪些記錄，如以下所示：

- 如果找不到「繼承主要」存取等級：
 - 如果最寬鬆的存取等級為「無法存取」，則不會顯示相關記錄。
 - 如果最寬鬆的存取等級是「無法存取」以外的等級，則會顯示所有相關錄，包括目前使用者未被授權查看的記錄在內。
- 如果找到「繼承主要」存取等級而且目前使用者的角色中已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」核取方塊，則會顯示所有相關記錄。
- 若找到「繼承主要」存取等級，且目前使用者的角色中已對相關記錄類型取消選取「是否可以讀取所有記錄」核取方塊，則顯示的相關記錄集合中還會包含下列任一項為真的所有記錄：
 - 目前使用者擁有相關記錄。
 - 目前使用者是相關記錄之團隊的成員。
 - 目前使用者有直接或間接下屬擁有記錄的存取權。
 - 目前使用者是包含相關記錄之工作簿的成員，或者該相關記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
 - 目前使用者已經被具有該相關記錄存取權的另一個使用者委派。

附註：與活動、未結活動及已結活動相關的記錄類型，是上述規則中的例外。若找到活動相關記錄類型的「繼承主要」存取層級，且目前使用者的角色已對「活動」記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」核取方塊，則顯示的相關活動集合中只會包含使用者負責的活動、使用者委派給另一個使用者的活動，及包含使用者的群組所負責的活動。目前使用者只能透過工作簿來存取的活動、目前使用者只因為使用者是另一位使用者的委派者才能存取的活動，及目前使用者只能透過報告階層來存取的活動，皆不含在相關活動集合中。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [存取等級計算的範例 \(頁數 1256\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)

如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權

當使用者嘗試以更新、或逐層往下檢視以查看相關記錄更多詳細資訊時，Oracle CRM On Demand 使用下列程序來判斷使用者可以對記錄執行哪些動作。

- 如果上層記錄擁有者是目前使用者，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
- 如果上層記錄擁有者是目前使用者之位於直屬階層中任一層級的下屬，Oracle CRM On Demand 從目前使用者的負責人存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。

- 如果上層記錄擁有者是沒有任何關係的使用者：
 - 如果目前使用者的角色已經對相關記錄類型選取「是否可以讀取所有記錄？」選項，Oracle CRM On Demand 會從目前使用者的預設存取權資料檔擷取相關記錄類型的存取等級。
 - 若目前使用者的角色已對相關記錄類型取消選取「是否能讀取所有記錄」的選項，則不會使用目前使用者的預設存取權資料檔。

在這種情況下，目前使用者可以透過下列一或多種方式取得上層記錄的「詳細資訊」頁面存取權。

 - 目前使用者是上層記錄之團隊的成員。
 - 目前使用者有直接或間接下屬具有上層記錄的存取權。
 - 目前使用者是包含上層記錄之工作簿的成員，或者上層記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
 - 目前使用者已經被具有上層記錄存取權的另一個使用者委派。
- 針對相關記錄，Oracle CRM On Demand 還會從目前使用者和相關記錄之間下列任一項為真的關係中擷取存取等級：
 - 目前使用者是相關記錄之團隊的成員。如果目前使用者是相關記錄的擁有者而且使用者還是團隊成員，則使用負責人存取權資料檔。
 - 目前使用者有直接或間接下屬擁有相關記錄的存取權。
 - 目前使用者是包含相關記錄之工作簿的成員，或者該相關記錄位於目前使用者是其成員之工作簿的子工作簿中。
 - 目前使用者已經被具有該相關記錄存取權的另一個使用者委派。
- Oracle CRM On Demand 接著評估所有適用的存取等級以判斷存取等級集合中是否存在「繼承主要」存取等級：
 - 如果適用的存取等級集合中找到「繼承主要」存取等級 (或其任意組合)，相關記錄類型會繼承本身之主要記錄類型的角色設定以及存取設定。「繼承主要」存取等級設定可決定使用者可以對記錄執行的動作。如果 Oracle CRM On Demand 找到兩個或更多「繼承主要」存取等級，則判斷結果為存取等級的組合。如需有關「繼承主要」存取等級及其組合的詳細資訊，請參閱[關於相關記錄類型的存取等級 \(頁數 1205\)](#)。
 - 如果適用的存取等級集合中找不到「繼承主要」存取等級 (或其任意組合)，此時如果相關記錄類型具有對應的主要記錄類型，則 Oracle CRM On Demand 的判斷結果為主要記錄類型和相關記錄類型之存取等級的交集。

例如，如果「機會」相關記錄類型的存取等級為「唯讀」而且其對應的「機會」主要記錄類型的存取等級為「讀取/編輯」，則兩者的存取等級交集為「唯讀」。

相關記錄類型所產生的所有存取等級的組合可決定使用者可以對該記錄類型的記錄執行的動作。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [存取等級計算的範例 \(頁數 1256\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)

存取等級計算的範例

按一下以下連結來查看 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的某些範例：

- [範例 1：使用檢視存取等級 \(頁數 1257\)](#)
- [範例 2：使用繼承主要存取等級 \(請參閱 \[範例 2：使用「繼承主要」存取等級\]\(#\) 頁數 1260\)](#)
- [範例 3：透過工作簿設定資料安全性 \(頁數 1262\)](#)

範例中的存取權限是根據一些使用者角色、存取權資料檔及其他存取控制元件的設定。每次經驗證的使用者與 Oracle CRM On Demand 互動時，它就會計算其存取權限。Oracle CRM On Demand 會從使用者角色，以及透過負責人存取權資料檔、預設存取權資料檔、回報階層、自訂工作簿成員資格、使用者委派與團隊成員資格的所有適用存取權資料檔 (這些也稱為存取控制元件)，來決定存取權限。

附註：使用者可以是您公司的員工或者是合作夥伴組織的員工。使用者可以也可以是存取 Oracle CRM On Demand 的外部系統。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [存取權資料檔管理 \(頁數 1200\)](#)
- [設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)

範例 1：使用檢視存取等級

本主題提供 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的範例。

在此範例中，Amanda Jacobsen 具有「銷售業務代表」角色。Amanda 可以建立新客戶以及查看所有其他客戶記錄。Amanda Jacobsen 還可以建立機會，但只能查看自己擁有或被授權查看的機會。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	具存取權	可以建立	可讀取所有記錄
客戶	是	是	是
機會	是	是	否

「銷售業務代表」角色允許 Amanda 完全控制自己建立的客戶和機會，對於不是她擁有的記錄則提供有限的權限。「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	檢視
機會	讀取/編輯/刪除	不適用	不適用

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	唯讀	機會	檢視
機會	唯讀	不適用	不適用

在此計算存取權的範例中，「機會」記錄類型假設為未啟用團隊繼承，亦即，在「公司資料檔」頁面上已取消勾選「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊。如需有關上階團隊繼承功能行為的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播 \(頁數 1203\)](#)。

在同一公司中，David Bloom 也具有「銷售業務代表」角色。David 和 Amanda 具有相同的存取權。

Amanda 是與客戶 1 連結的機會 X 的負責人。David 建立機會 Y，該機會也和客戶 1 連結。Amanda 不是機會團隊的成員。

當 Amanda 檢視公司的客戶清單時，由於她的角色允許查看所有客戶，因此可以看到所有客戶，包括不是她所負責的在內。下表顯示在 Amanda 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可以看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
機會 Y		David Bloom
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取
Hope	Jonathan	負責人

範例 1 中的相關記錄可見度

在此範例中，為了判斷 Amanda 可以看到客戶哪些相關機會記錄，Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權限，如以下所示：

- 1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有客戶記錄。
在此範例中，答案為是。Amanda 的角色允許她讀取所有客戶記錄，因此 Amanda 可以查看該客戶。由於 Amanda 不是上層客戶的負責人，因此使用她的預設存取權資料檔。在 Amanda 的預設存取權資料檔中，機會相關記錄類型的存取等級是「檢視」。
- 判斷上層記錄是否在 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 是否為客戶團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 的下屬 (直接或間接) 中是否有客戶團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
如果這個問題的答案為是 (亦即，Amanda 有一或多個下屬是客戶團隊的成員)，Oracle CRM On Demand 會針對那些每個下屬從適當存取權資料檔擷取機會相關記錄類型的存取等級。客戶之下屬的團隊成員資格的「客戶存取」欄位中指派的存取權資料檔將用於那種情況 (不是「機會存取」欄位中指派的存取權資料檔)。
- 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。

在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。
在此範例中，答案為是，因為使用者的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。
- 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。
在此範例中，由於機會不是透過權限控制，因此那些權限不會影響 Amanda 的存取權計算。
- 判斷計算中是否有任何存取權料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。
在此範例中，答案為否。

3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪一個是最寬鬆的等級。在本例中，找到的最寬鬆的存取等級是「檢視」。由於「繼承主要」存取等級不存在，因此包括使用者未被授權查看的部分在內，所有下層機會記錄都會顯示出來。

範例 1 中對相關記錄執行的動作

使用者嘗試對相關記錄執行動作時，Oracle CRM On Demand 必須判斷使用者是否具有該動作的適當存取權。在此範例中，Amanda 可以嘗試讀取記錄詳細資料、編輯記錄或刪除記錄。有兩種情況需要考量：

- 情況 1 是 Amanda 嘗試對機會 X 執行動作。
- 情況 2 是 Amanda 嘗試對機會 Y 執行動作。

情況 1：Amanda 嘗試對自己負責的機會 X 執行動作。

Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權，如以下所示：

1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有機會記錄。
在此範例中，答案為否。儘管 Amanda 因為使用了她的預設存取權資料檔而可以查看上層客戶記錄，但她的預設存取權資料檔卻未用於機會記錄。
- 判斷機會記錄是否位於 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 是否為機會團隊的成員。
在此範例中，答案為是。Amanda 是機會的負責人，因此是機會團隊中的成員。在 Amanda 的預設存取權資料檔（「銷售業務代表預設存取權資料檔」）中，主要機會記錄類型的存取等級是「讀取/編輯/刪除」。
- 判斷 Amanda 的下屬（直接或間接）中是否有機會團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。
在此範例中，答案為否。

2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。
在此範例中，答案為是，因為 Amanda 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。
- 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。
「機會」記錄類型不是由權限控制。因此，在此範例中，權限不會影響 Amanda 的存取權計算。
- 判斷計算中是否有任何存取權料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。
在此範例中，答案為否。

3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪一個是最寬鬆的等級。在本例中，找到的最寬鬆的存取等級是「讀取/編輯/刪除」。

情況 2：Amanda 嘗試對 David Bloom 為負責人的機會 Y 執行動作。

Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權，如以下所示：

- 1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：

附註：如果從各種存取權控制的元件發現多個存取等級，則在計算存取權時全部會列入考量。

- 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有機會記錄。
在此範例中，答案為否。儘管 Amanda 因為使用了她的預設存取權資料檔而可以查看上層客戶記錄，但她的預設存取權資料檔卻未用於機會記錄。
- 判斷機會記錄是否位於 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 是否為機會團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 的下屬 (直接或間接) 中是否有機會團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
- 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。
在此範例中，答案為否。

- 2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：

- 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。
在此範例中，答案為是，因為 Amanda 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。
- 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。
「機會」記錄類型不是由權限控制，因此，在此範例中，權限不會影響 Amanda 的存取權計算。
- 判斷計算中是否有任何存取權料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。
在此範例中，答案為否。

- 3 Oracle CRM On Demand 接著檢查所有找到的存取等級並判斷哪一個是最寬鬆的等級。在本例中，最終存取等級是「無法存取」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- 範例 2：使用繼承主要存取等級 (請參閱 [範例 2：使用「繼承主要」存取等級](#) 頁數 1260)
- 範例 3：透過工作簿設定資料安全性 (頁數 1262)

範例 2：使用「繼承主要」存取等級

本主題提供 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的範例。

在此範例中，Amanda Jacobsen 是公司的「銷售業務代表」。Amanda 可以建立新客戶以及查看所有其他客戶記錄。Amanda Jacobsen 還可以建立機會，但只能查看自己擁有或被授權查看的機會。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	具存取權	可以建立	可讀取所有記錄
客戶	是	是	是
機會	是	是	否

「銷售業務代表」角色允許 **Amanda** 完全控制自己建立的客戶和機會，對於不是她擁有的記錄則提供有限的權限。
 「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	繼承主要
機會	讀取/編輯/刪除	不適用	不適用

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	唯讀	機會	繼承主要
機會	唯讀	不適用	不適用

在此計算存取權的範例中，「機會」記錄類型假設為未啟用團隊繼承，亦即，在「公司資料檔」頁面上已取消勾選「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊。如需有關上階團隊繼承功能行為的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播 \(頁數 1203\)](#)。

在同一公司中，**David Bloom** 也是「銷售業務代表」。**David** 和 **Amanda** 具有相同的存取權。

Amanda 是與客戶 1 連結的機會 X 的負責人。**David** 建立機會 Y，該機會也和客戶 1 連結。**Amanda** 不是機會團隊的成員。

當 **Amanda** 檢視公司的客戶清單時，由於她的角色允許查看所有客戶，因此可以看到所有客戶，包括不是她所負責的在內。下表顯示在 **Amanda** 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可以看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取
Hope	Jonathan	負責人
Bloom	David	成員

範例 2 中的相關記錄可見度

在此範例中，為了判斷 Amanda 可以看到客戶哪些相關機會記錄，Oracle CRM On Demand 檢查 Amanda 的存取權限，如以下所示：

- 1 Oracle CRM On Demand 會對此上層客戶記錄檢查機會相關記錄類型的所有適用的存取等級，如以下所示：
 - 判斷 Amanda 是否是上層客戶的負責人。
在此範例中，答案為否。
 - 判斷 Amanda 的角色是否允許她讀取所有客戶記錄。
在此範例中，答案為是。Amanda 的角色允許她讀取所有客戶記錄，因此 Amanda 可以查看該客戶。由於 Amanda 不是上層客戶的負責人，因此使用她的預設存取權資料檔。在 Amanda 的預設存取權資料檔中，機會相關記錄類型的存取等級是「繼承主要」。
 - 判斷上層記錄是否在 Amanda 是其工作簿成員的工作簿中。
在此範例中，答案為否。
 - 判斷 Amanda 是否為客戶團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
 - 判斷 Amanda 的下屬 (直接或間接) 中是否有客戶團隊的成員。
在此範例中，答案為否。
如果問題的答案為是 (亦即，Amanda 有一或多個下屬是客戶團隊的成員)，Oracle CRM On Demand 會針對那些每個下屬從適當存取權資料檔擷取機會相關記錄類型的存取等級。客戶之下屬的團隊成員資格的「客戶存取」欄位中指派的存取權資料檔將用於那種情況 (不是「機會存取」欄位中指派的存取權資料檔)。
 - 判斷 Amanda 是否具有透過委派的客戶記錄存取權。
在此範例中，答案為否。
- 2 Oracle CRM On Demand 接著執行下列：
 - 判斷 Amanda 的角色是否允許她擁有機會記錄的基本存取權。
在此範例中，答案為是，因為 Amanda 的角色中已經對「機會」記錄類型選取「是否有存取權」選項。
 - 判斷 Amanda 的角色是否授予她機會記錄類型的權限。
在此範例中，由於機會不是透過權限控制，因此那些權限不會影響 Amanda 的存取權計算。
 - 判斷計算中是否有任何存取權資料檔存取等級設成「繼承主要」或其某個組合。
在此範例中，答案為是，因此 Oracle CRM On Demand 會顯示客戶的下列機會記錄：
 - Amanda 是負責人的所有連結的機會記錄。
 - 透過所有其他存取權控制的元件而 Amanda 被授權查看的所有連結的機會記錄。Amanda 的角色不允許她查看自己不是負責人的機會，因此她無法查看 David Bloom 建立的機會。

範例 2 中對相關記錄執行的動作

在此範例中，當 Amanda 嘗試對機會 X 執行動作時，計算方式和存取權的結果都和範例 1：使用檢視存取等級 (頁數 1257) 中的「情況 1」相同。最終的存取等級為「讀取/編輯/刪除」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- 範例 1：使用檢視存取等級 (頁數 1257)
- 範例 3：透過工作簿設定資料安全性 (頁數 1262)

範例 3：透過工作簿設定資料安全性

本主題提供 Oracle CRM On Demand 如何計算使用者存取權的範例。

在本範例中，某公司使用自訂工作簿來依銷售地區整理資料。本範例中使用兩個工作簿：South West 和 East。

South West 工作簿有三個成員：

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

South West 工作簿中的所有使用者對於自己的工作簿角色具有「唯讀」存取權資料檔。

East 工作簿有三個成員：

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

East 工作簿中的所有使用者對於自己的工作簿成員資格記錄具有「唯讀」存取權資料檔。

當某一個使用者建立客戶或機會記錄時，會有一個自動化 (工作流程) 程序將適當工作簿指派給記錄。該程序是依據記錄的銷售地區屬性來指派工作簿。

所有使用者都具有「銷售業務代表」角色。他們可以建立新的客戶和機會，也可以查看所在銷售地區的所有客戶和機會記錄，但不包括其他銷售地區的記錄。

下表顯示「銷售業務代表」角色的記錄類型設定。

主要記錄類型	具存取權	可以建立	可讀取所有記錄
客戶	是	是	否
機會	是	是	否

所有使用者都可以完全控制他們自己建立的客戶和機會，對於不是自己負責的記錄則是擁有有限的權限。「銷售業務代表」角色需要兩個存取權資料檔：負責人存取權資料檔和預設存取權資料檔。

下表顯示「銷售業務代表負責人存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	讀取/編輯/刪除	機會	繼承主要
		工作簿	唯讀
機會	讀取/編輯/刪除	工作簿	唯讀

下表顯示「銷售業務代表預設存取權資料檔」的設定。

主要記錄類型	存取層級	相關記錄類型	存取層級
客戶	唯讀	機會	繼承主要
		工作簿	唯讀
機會	唯讀	工作簿	唯讀

附註：在支援工作簿的所有主要記錄類型，和「工作簿」相關記錄類型的關係是「一對一」關係。

在此計算存取權的範例中，「機會」記錄類型假設為未啟用團隊繼承，亦即，在「公司資料檔」頁面上已取消勾選「啟用機會的上階團隊繼承」核取方塊。如需有關上階團隊繼承功能行為的詳細資訊，請參閱[關於透過團隊繼承的存取權傳播 \(頁數 1203\)](#)。

當 Amanda Jacobsen 檢視公司的客戶清單時，她可以看到 South West 工作簿中以及自己是負責人的客戶。她無法查看其他任何客戶。

下表顯示在 Amanda 按一下客戶 1 的客戶名稱以逐層往下檢視記錄時，可看到的記錄。在這個範例中，僅顯示相關的欄位和資料欄。

客戶詳細資料：客戶 1		
客戶詳細資料		
客戶名稱：	客戶 1	
負責人：	Jonathan Hope	
機會		
機會名稱		負責人
機會 X		Amanda Jacobsen
機會 Y		David Bloom
客戶團隊		
姓氏	名字	客戶存取
Hope	Jonathan	負責人

Amanda 可以查看兩個機會，因為那些機會位在她是其中成員的 South West 工作簿中。South West 工作簿的所有其他成員都可以查看那些機會。

Jonathan Hope 是 East 工作簿的成員。Jonathan 登入 Oracle CRM On Demand 後也可以查看客戶 1，因為他是該客戶的負責人。不過，他無法查看與客戶 1 相關的任何機會，因為他不是負責人。這個安全性是由客戶之「機會」相關記錄類型的「繼承主要」存取等級所提供。

Rick Rogers 和 Raj Kumar 是 East 工作簿的成員，無法查看客戶 1、機會 X 或機會 Y 的記錄。他們無法查看該客戶是因為該客戶不在 East 工作簿中，以及他們的角色不允許他們查看自己不是負責人的客戶記錄。同樣地，他們無法查看機會 X 或機會 Y 是因為這些機會不在 East 工作簿中，以及他們的角色不允許他們查看自己不是負責人的機會。

Amanda 無法修改 David Bloom 所負責的機會 Y。原因如下：

- Amanda 不是客戶的負責人，因此未使用她的負責人存取權資料檔。
- Amanda 的角色不允許她存取她不是負責人的機會記錄，因此未使用她的預設存取權資料檔。
- 此時唯一有效的存取權資料檔是 Amanda 透過本身是 South West 工作簿的成員資格而取得的「唯讀」存取權資料檔。

因此，Amanda 對機會 Y 的存取等級為「唯讀」。

相關主題

請參閱下列主題中的其他範例：

- [範例 1：使用檢視存取等級 \(頁數 1257\)](#)
- [範例 2：使用繼承主要存取等級 \(請參閱 \[範例 2：使用「繼承主要」存取等級\]\(#\) 頁數 1260\)](#)

商務程序管理

按一下主題即可查看執行下列作業的指示：

- [建立程序 \(頁數 1271\)](#)
- [新增轉換狀態至程序 \(請參閱 \[將轉換狀態新增至程序\]\(#\) 頁數 1271\)](#)
- [限制程序 \(頁數 1273\)](#)
- [設定轉換狀態的欄位設定 \(頁數 1273\)](#)
- [啟用相關記錄類型的存取控制 \(頁數 1274\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [限制特定通路或角色的工作流程規則 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)
- [檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 \(頁數 1332\)](#)
- [從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 \(頁數 1333\)](#)
- [設定指派規則 \(頁數 1339\)](#)
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)
- [建立潛在客戶轉換版面配置 \(頁數 1346\)](#)
- [設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)
- [更新預測定義 \(頁數 1352\)](#)
- [設定銷售流程、類別及指導 \(頁數 1353\)](#)
- [自訂公司的產業清單 \(頁數 1358\)](#)
- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 \(頁數 1266\)](#)
- [關於程序管理中的主要欄位 \(頁數 1267\)](#)
- [鎖定活動記錄的案例 \(頁數 1267\)](#)
- [使用程序來鎖定記錄的範例 \(請參閱 \[使用程序鎖定記錄的範例\]\(#\) 頁數 1267\)](#)
- [程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)
- [設定 Oracle CRM On Demand 程序的程序 \(請參閱 \[在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序\]\(#\) 頁數 1270\)](#)
- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

- [工作流程監視器 \(頁數 1327\)](#)
- [關於指派規則 \(頁數 1336\)](#)
- [潛在客戶轉換管理 \(頁數 1343\)](#)

程序管理

在 Oracle CRM On Demand 的程序管理區段中，您可以設定程序以防止使用者 (包括外部應用程式) 在記錄處於特定狀態時，對指定記錄類型的記錄執行特定作業。以這種方式防止使用者執行特定作業稱為**鎖定記錄**。

根據預設，在 Oracle CRM On Demand 中未啟用程序管理功能。必須由 Oracle CRM On Demand Customer Care 對每個公司加以啟用。如果您的公司想要使用程序管理功能，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care，要求將程序管理權限授予您公司的管理員角色。

當 Oracle CRM On Demand Customer Care 將程序管理權限授予公司管理員時，公司管理員就可以將權限授予其他角色。

附註：決定要鎖定哪個記錄的控制項是 Oracle CRM On Demand 計算使用者使用記錄之權限時，檢查的最後一個安全性元件。會先檢查所有其他存取控制元件授予的權限。**存取控制元件**是 Oracle CRM On Demand 中的功能，可以計算使用者存取與使用記錄的權限。存取控制元件的範例為：記錄所有權、存取權資料檔、角色、團隊、工作簿及報告階層。鎖定記錄的控制項不會覆寫其他存取控制元件所套用的任何限制。

您可視需要來允許特定使用者覆寫貴公司定位好的記錄鎖定處理。如需詳細資訊，請參閱[關於覆寫記錄鎖定程序 \(頁數 1275\)](#)。

如需關於程序與如何建立的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 \(頁數 1266\)](#)
- [關於程序管理中的主要欄位 \(頁數 1267\)](#)
- [鎖定活動記錄的案例 \(頁數 1267\)](#)
- [使用程序來鎖定記錄的範例 \(請參閱 \[使用程序鎖定記錄的範例\]\(#\) 頁數 1267\)](#)
- [程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)
- [設定 Oracle CRM On Demand 程序的程序 \(請參閱 \[在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序\]\(#\) 頁數 1270\)](#)
- [建立程序 \(頁數 1271\)](#)
- [新增轉換狀態至程序 \(請參閱 \[將轉換狀態新增至程序\]\(#\) 頁數 1271\)](#)
- [限制程序 \(頁數 1273\)](#)
- [設定轉換狀態的欄位設定 \(頁數 1273\)](#)
- [啟用相關記錄類型的存取控制 \(頁數 1274\)](#)

關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位

在記錄類型的程序中，您設定轉換狀態數。**轉換狀態**代表符合特定條件時記錄輸入的狀態。**轉換欄位**是記錄類型的選擇清單欄位，決定記錄從某個轉換狀態至另一個狀態的轉換。程序的選擇清單欄位是在程序的定義中識別。

在程序中，轉換欄位的每個值可以連結至一個轉換狀態。對於每個轉換狀態，您可以指定下列資訊：

- **條件。**條件決定記錄是否可以移至此轉換狀態。
- **錯誤訊息。**如果在使用者嘗試將記錄移至此轉換狀態時不符合條件，則會顯示錯誤訊息。
- **記錄存取控制。**記錄存取控制決定在記錄處於轉換狀態時，要防止使用者對記錄執行哪些作業。您可以防止使用者刪除或更新處於轉換狀態的記錄。
- **欄位設定。**欄位設定決定記錄處於轉換狀態時，特定欄位的行為。
- **相關存取控制。**相關存取控制決定在上層記錄處於轉換狀態時，要防止使用者對相關記錄執行哪些作業。

例如，您可以設定「解決方案」記錄類型的程序，方法是使用「狀態」欄位作為轉換欄位，然後將三個轉換狀態新增至程序，分別為：草稿、已核准及過時。然後您可以防止使用者刪除處於「已核准」狀態之轉換狀態的解決方案，或者防止使用者更新處於「過時」狀態之轉換狀態的解決方案等等。

關於程序管理中的主要欄位

您可以使用記錄類型上的選擇清單欄位以限制程序，讓程序僅套用至該記錄類型的特定記錄。選擇清單欄位稱為**主要欄位**，程序只會套用至其記錄上主要欄位中的值符合您為程序所指定之其中一個值 (也就是主要值) 的記錄。例如，「通話類型」欄位可以作為「活動」記錄類型的主要欄位。您可以限制「活動」記錄類型的程序，讓程序僅套用到通話記錄的特定類型。

鎖定活動記錄的案例

本主題提供一個關於製藥公司的銷售代表如何在 Oracle CRM On Demand 中使用通話活動記錄，來記錄拜訪客戶的詳細資料，以及通話活動記錄如何鎖定於特定時間點的範例。視業務模型的不同，您的公司可能以不同的方式使用 Oracle CRM On Demand。

銷售代表計劃拜訪當地診所，為診所的樣品櫃補貨，並且與診所負責人討論製藥公司即將上市的新產品。銷售代表計劃提供診所負責人一片促銷 CD，其中包含臨床試驗結果與白皮書。銷售代表在 Oracle CRM On Demand 中設定通話活動記錄時，他將記錄狀態設為「未開始」。

銷售代表抵達診所時，因為診所工作人員要拿取樣品櫃的鑰匙而有些延遲。銷售代表利用時間將 Oracle CRM On Demand 中的通話活動記錄狀態更新為「進行中」。銷售代表成功地為樣品櫃補貨，與診所負責人分享新產品的訊息，並且將促銷資料提供給她。

在這天即將結束時，銷售代表登入 Oracle CRM On Demand，並且開始更新與當天活動相關的記錄。銷售代表更新了與診所通話的通話活動記錄，但是他想要在將記錄狀態變更為「已提交」最終狀態之前，再次複查記錄。然而，銷售代表已排程參與銷售會議，因此他將記錄狀態設為「已完成」，然後離開前往參與會議。此時，無法從 Oracle CRM On Demand 刪除記錄。

銷售代表結束會議之後，他再次複查通話活動記錄，然後將記錄狀態設為「已提交」。此時，無法更新通話活動記錄，也無法從 Oracle CRM On Demand 中刪除，且記錄上的所有欄位為唯讀。此外，其他記錄無法連結至已提交的通話活動記錄。關於支援此案例之程序的範例，請參閱[使用程序鎖定記錄的範例 \(頁數 1267\)](#)。

使用程序鎖定記錄的範例

本主題提供範例，示範建立程序以支援[鎖定活動記錄的案例 \(頁數 1267\)](#)中說明的案例。您可根據業務模型，將此功能用於不同用途。

您建立程序，限制使用者可以執行的作業，如下所示：

- 記錄的狀態為「已完成」時，使用者無法刪除記錄。
- 記錄的狀態為「已提交」時，會發生下列情況：
 - 使用者無法更新或刪除記錄，或將其他記錄連結至通話活動記錄。
 - 通話活動記錄上的所有欄位為唯讀。
- 程序套用至客戶通話與專業電訪，但是不套用到一般通話。

設定程序以鎖定通話活動記錄

1 在 Oracle CRM On Demand 中建立程序，如下所示：

- a 在「程序名稱」欄位中，為程序輸入唯一的名稱。
- b 在「物件名稱」欄位中，選取「活動」。

當您在「物件名稱」欄位中選取「活動」時，「主要欄位」中的值會自動設為「通話類型」。「轉換欄位」會自動設為「狀態」。如需關於建立程序的詳細資訊，請參閱[建立程序 \(頁數 1271\)](#)。

2 將下表中顯示的轉換狀態新增至您在此程序的步驟 1 建立的程序。

如需關於將轉換狀態新增至程序的詳細資訊，請參閱新增轉換狀態至程序 (請參閱 [將轉換狀態新增至程序](#) 頁數 1271)。

州/省	停用更新核取方塊	停用刪除/移除核取方塊
未開始	已取消選取	已取消選取
進行中	已取消選取	已取消選取
已完成	已取消選取	已選取
已確認	已選取	已選取

- 3 限制程序，使其套用至客戶通話與專業電訪，但是不套用至一般通話，方法是將「客戶通話」與「專業電訪」主要值新增至程序。

如需關於限制程序的詳細資訊，請參閱[限制程序 \(頁數 1273\)](#)。

- 4 於「已提交」轉換狀態時，設定欄位，然後為所有欄位選取「唯讀」核取方塊。

如需關於設定轉換狀態之欄位設定的詳細資訊，請參閱[設定轉換狀態的欄位設定 \(頁數 1273\)](#)。

- 5 於「已完成」與「已提交」轉換狀態時，對相關的記錄類型啟用適當的存取控制。

這些核取方塊的設定會顯示在下表中。如需為相關記錄類型啟用存取控制的詳細資訊，請參閱[啟用相關記錄類型的存取控制 \(頁數 1274\)](#)。

轉換狀態	相關記錄類型	停用建立/新增	停用更新	停用刪除/移除
已完成	訊息回應	已取消選取	已取消選取	已選取
	詳述產品	已取消選取	已取消選取	已選取
	已發送促銷項目	已取消選取	已取消選取	已選取
	已發送樣品	已取消選取	已取消選取	已選取
	樣品要求	已取消選取	已取消選取	已選取
	樣品交易	已取消選取	已取消選取	已選取
	簽名	已取消選取	已取消選取	已選取
	解決方案	已取消選取	已取消選取	已選取

轉換狀態	相關記錄類型	停用建立/新增	停用更新	停用刪除/移除
已提交	附件	已選取	已選取	已選取
	工作簿	已選取	已選取	已選取
	聯絡人 (M:M)	已選取	已選取	已選取
	自訂物件 01 到 03	已選取	已選取	已選取
	訊息回應	已選取	已選取	已選取
	詳述產品	已選取	已選取	已選取
	已發送樣品	已選取	已選取	已選取
	樣品要求	已選取	已選取	已選取
	樣品交易	已選取	已選取	已選取
	簽名	已選取	已選取	已選取
	解決方案 (M:M)	已選取	已選取	已選取

附註：樣品要求記錄有連結的樣品要求項目，在上階記錄被鎖定時，該記錄也必須鎖定。若要鎖定樣品要求項目記錄，您必須設定一個基於「樣品要求」記錄類型的個別處理。同樣地，樣品交易記錄有連結的交易項目記錄。若要鎖定交易項目記錄，您必須設定一個基於「樣品交易」記錄類型的個別處理。您為記錄類型設定的處理會鎖定該記錄類型的上階記錄及其下階記錄，但是該處理不會鎖定任何連結至下階記錄的記錄。

程序管理功能

程序管理支援下列記錄類型：

- 客戶
- 活動
- 地址
- 業務計畫
- 電訪產品詳細資料
- 事件
- 潛在客戶
- 訊息傳送計畫
- 目標
- 機會
- 樣品免責聲明
- 樣品要求
- 樣品交易
- 服務要求
- 解決方案

限制

下列為適用的限制：

- 對於支援程序管理的每個記錄類型，只能設定一個程序。
- 對於每個受支援的記錄類型，記錄類型的「狀態」欄位是作為程序的轉換欄位。您無法選取替代的轉換欄位。
備註：使用者無法直接變更電訪產品詳細資料記錄的狀態。Oracle CRM On Demand 會在相關電訪的狀態更新時，更新電訪產品詳細資料記錄的狀態，讓電訪產品詳細資料記錄的狀態永遠與相關電訪的狀態相同。
- 只有「活動」記錄類型支援使用主要欄位來限制程序。「活動」記錄類型的主要欄位是「通話類型」欄位。您無法選取替代的主要欄位。
- 轉換狀態之欄位設定的選項會被限制為，在記錄處於轉換狀態時，指定特定欄位為唯讀。
- 當您儲存程序時顯示於程序記錄上的「訂單編號」欄位與「預設」核取方塊，未在目前版本的 Oracle CRM On Demand 中使用。

相關記錄類型

對於程序管理支援的每個上層記錄類型，您可以啟用上層記錄類型支援且您的公司適用之所有相關記錄類型的存取控制，例外如下表所示。

上階記錄類型	不支援相關記錄類型
客戶	■ 評估問卷 ■ 財務帳戶：分行 ■ 財務帳戶：外部保管機構
活動	評估問卷
業務計畫	評估問卷
潛在客戶	評估問卷
目標	評估問卷
機會	評估問卷
服務要求	評估問卷

備註：您可以允許某些使用者覆寫您公司放在適當位置的記錄鎖定程序。如需詳細資訊，請參閱關於覆寫記錄鎖定程序 (頁數 1275)。

在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序

若要在 Oracle CRM On Demand 中設定程序，請執行下列任務：

- 1 建立程序 (頁數 1271)
- 2 新增轉換狀態至程序 (請參閱 將轉換狀態新增至程序 頁數 1271)

您也可以選擇性執行下列任務：

- 限制程序 (頁數 1273)
- 設定轉換狀態的欄位設定 (頁數 1273)
- 啟用相關記錄類型的存取控制 (頁數 1274)

建立程序

若要建立程序，完成下列程序的步驟。此任務是在 [Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序 \(頁數 1270\)](#) 中的步驟。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

建立程序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「程序管理」。
- 3 在「程序清單」頁面中按一下「新建」。
- 4 在「程序編輯」頁面上，填入程序資訊。
- 5 儲存變更。

附註：當您儲存程序時顯示於「程序詳細資料」頁面上的「訂單編號」欄位與「預設」核取方塊，未在目前版本的 Oracle CRM On Demand 中使用。

下表將描述程序欄位。如需關於這些欄位如何用於目前版本 Oracle CRM On Demand 的詳細資訊，請參閱[程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)中列出的限制。

欄位	描述
程序名稱	您給予程序的名稱。
記錄類型	程序的記錄類型。如需您可以為其建立程序之記錄類型的清單，請參閱 程序管理功能 (頁數 1269) 。
主要欄位	記錄類型中欄位的名稱，該欄位用來作為篩選條件，將程序限制為特定記錄類型的記錄。這是唯讀的欄位。對於「活動」記錄類型，「主要欄位」中的預設值為「通話類型」。對於其他記錄類型，欄位留空。如需關於主要欄位的詳細資訊，請參閱 關於程序管理中的主要欄位 (頁數 1267) 。
轉換欄位	記錄類型中欄位的名稱，決定記錄從某個轉換狀態至另一個狀態的轉換。這是唯讀的欄位。對於所有受支援的記錄類型，預設值為「狀態」。如需關於轉換欄位的詳細資訊，請參閱 關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 (頁數 1266) 。
描述	(選擇性) 程序的說明。

將轉換狀態新增至程序

在程序中，您可以將轉換欄位的每個值連結至一個轉換狀態。如需關於轉換欄位與轉換狀態的詳細資訊，請參閱[關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 \(頁數 1266\)](#)。

若要將轉換狀態新增至程序，請完成下列程序的步驟。此任務是在 [Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序 \(頁數 1270\)](#) 中的步驟。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

將轉換狀態新增至程序

- 1 在「程序清單」頁面，按一下您要新增轉換狀態之程序的「程序名稱」連結。
- 2 在「程序詳細資料」頁面，捲動至頁面的「轉換狀態」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「轉換狀態編輯」頁面上，填入轉換狀態資訊。
- 4 儲存變更。
- 5 對您要新增至程序的每個轉換狀態，重複此程序的步驟 2 到步驟 4。

下表說明部份轉換狀態欄位。Oracle CRM On Demand 中「主要資訊」區段與「驗證」區段的標題顯示轉換欄位的名稱。

欄位	描述
主要資訊	
州/省	識別此轉換狀態的轉換欄位值。每個轉換欄位值只能與程序中的一個轉換狀態搭配使用。當某值已與轉換狀態搭配使用時，該值會從「狀態」欄位的值選擇清單中移除。
類別	(選擇性) 與轉換狀態產生聯結的銷售分類。
描述	(選擇性) 轉換狀態的說明。
驗證	
條件	(選擇性) 決定記錄是否可以移至此轉換狀態的條件。 您可以在文字方塊中輸入運算式，也可以按一下  圖示來開啟 Expression Builder 視窗，供您輸入運算式。如需有關 Expression Builder 的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 1624)。 請勿在運算式中使用任何已計算欄位。轉換狀態之「條件」欄位中的運算式不支援已計算欄位。 如果使用者嘗試將程序中指定記錄類型的記錄移至此轉換狀態時，不符合您指定的條件，則會顯示錯誤訊息，使用者的變更不會儲存。
錯誤訊息	(選擇性) 如果使用者嘗試將程序中指定之記錄類型的記錄移至此轉換狀態時，不符合為轉換狀態設定的條件，所顯示的錯誤訊息文字。
記錄存取控制	
停用更新	(選擇性) 如果已選取此核取方塊，則在記錄處於此轉換狀態時，使用者 (包括外部應用程式) 無法更新程序中指定之記錄類型的記錄。

欄位	描述
停用刪除/移除	(選擇性) 如果已選取此核取方塊，則在記錄處於此轉換狀態時，使用者 (包括外部應用程式) 無法刪除程序中指定之記錄類型的記錄。 同時，如果處於此轉換狀態的記錄是上層記錄的下層，則使用者無法從關係中移除記錄，如果這麼做將會導致從 Oracle CRM On Demand 刪除下層記錄。 但是，如果下層記錄是從關係中與上層記錄一起移除，則不會導致從 Oracle CRM On Demand 中刪除下層記錄，那麼就可以在記錄處於此轉換狀態時從關係中移除記錄，但是無法刪除。

限制程序

若要限制程序，使其只套用至該記錄類型的特定記錄，您指定記錄類型中主要欄位的哪些值對於程序是有效的。如需關於主要欄位的詳細資訊，請參閱[關於程序管理中的主要欄位 \(頁數 1267\)](#)。

若要限制程序，請完成下列程序的步驟。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

限制程序

- 1 在「程序清單」頁面，按一下您要限制之程序的「程序名稱」連結。
- 2 在「程序詳細資料」頁面，捲動至頁面的「主要值」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「主要值編輯」頁面的「值」欄位中，選取用來限制程序的值。
您最多可以在「主要值編輯」頁面中選取五個值。如果您要選取額外的值，可以重複此程序。
- 4 儲存變更。
- 5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以新增更多主要值。

設定轉換狀態的欄位設定

您可以指定當記錄處於轉換狀態時特定欄位的行為方式，方法是設定轉換狀態的欄位設定。

若要設定轉換狀態的欄位設定，請完成下列程序中的步驟。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

設定轉換狀態的欄位設定

- 1 在「程序詳細資料」頁面中，按一下您要設定欄位設定之轉換狀態的「狀態」欄位中的連結。
- 2 在「轉換狀態詳細資料」頁面，捲動至頁面的「欄位設定」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「欄位設定編輯」頁面中，設定當程序中所指定之記錄類型的記錄處於此轉換狀態時，欄位發生的行為，如下所示：
 - a 在「欄位」清單中選取欄位。
 - b 選取您要為欄位設定之行為的核取方塊。

附註：如需關於套用至設定轉換狀態之欄位設定的限制的詳細資訊，請參閱[程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)。

注意：如果您要將核取方塊欄位設為唯讀，欄位必須已在要使用的頁面配置中顯示。否則，當欄位新增至頁面配置，使用者嘗試儲存此類型記錄時會顯示錯誤訊息。

您最多可以在「欄位設定編輯」頁面中指定五個欄位的設定。如果您要指定額外欄位的設定，可以重複此程序。

4 儲存變更。

5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以設定您要為轉換狀態設定的所有欄位。

啟用相關記錄類型的存取控制

您可以限制使用者在上層記錄處於轉換狀態時，對於相關記錄能夠執行的作業，方法是啟用相關記錄類型的存取控制。

附註：部份記錄類型沒有相關記錄類型。

若要啟用相關記錄類型的存取控制，請完成下列程序中的步驟。

開始之前。若要執行這項程序，您的角色必須包含「程序管理」權限。

啟用相關記錄類型的存取控制

- 1 在「程序詳細資料」頁面中，按一下您要在其上啟用相關記錄類型之存取控制的轉換狀態的「狀態」欄位中的連結。
- 2 在「轉換狀態詳細資料」頁面，捲動至頁面的「相關存取控制」區段，然後按一下區段之標題列中的「新增」。
- 3 在「相關存取控制編輯」頁面中，對每個相關記錄類型，選取您要啟用之存取控制的核取方塊。

您最多可以在「相關存取控制編輯」頁面中，啟用五個相關記錄類型的存取控制。如果您要啟用額外相關記錄類型的存取控制，可以重複此程序。

附註：在「相關存取控制編輯」頁面中，存取控制的核取方塊標示為必要；也就是會在每個核取方塊名稱旁顯示星號。因為這些核取方塊欄位在資料庫中一律具有值，所以核取方塊標示為必要。值為 **True**，表示已選取核取方塊，或為 **False**，表示已取消選取核取方塊。如果您選取核取方塊，則會在資料庫中儲存 **True** 值。如果您未選取核取方塊，則會在資料庫中儲存 **False** 值。

4 儲存變更。

5 視需要重複此程序的步驟 2 到步驟 4 多次，以對轉換狀態啟用相關記錄類型的存取控制。

下表說明相關記錄類型的存取控制。部份相關記錄類型無法使用。如需無法使用之相關記錄類型的清單，請參閱[程序管理功能 \(頁數 1269\)](#)。

附註：使用者可以是外部應用程式與 Oracle CRM On Demand 的使用者。

欄位	描述
停用建立/新增	如果已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法從上層記錄建立此相關記錄類型的新記錄，或將此記錄類型的現有記錄新增至上層記錄。
停用更新	此核取方塊的行為依據上層記錄類型與相關記錄類型之間的關係而有所不同，如下所示： ■ 如果上層記錄類型與相關記錄類型有一對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法對為上層記錄之下層記錄的此相關記錄類型來更新記錄。 上層記錄處於此轉換狀態時，無法從 Oracle CRM On Demand 的任何位置更新下層記錄。例如，如果上層記錄上有自訂物件 05 記錄類型的相關記錄，則在上層記錄處於此轉換狀態時，無法更新這些自訂物件 05 記錄，即使這些記錄是從自訂物件 05 首頁存取也是一樣。

欄位	描述
	對於具有與上層記錄類型多對多關係的相關記錄類型，「停用更新」核取方塊不適用，也就是說，無法在上層記錄處於此轉換狀態時，用來防止使用者更新該類型的相關記錄。
停用刪除/移除	此核取方塊的行為依據上層記錄類型與相關記錄類型之間的關係而有所不同，如下所示： - 如果上層記錄類型與相關記錄類型有一對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法對為上層記錄之下層記錄的此相關記錄類型來刪除記錄。 上層記錄處於此轉換狀態時，無法從 Oracle CRM On Demand 的任何位置刪除下層記錄。 - 如果相關記錄類型與上層記錄類型有多對多關係，且已選取此核取方塊，則在上層記錄處於此轉換狀態時，使用者無法從與上層記錄的關係中移除此記錄類型的下層記錄。但是，使用者可以從 Oracle CRM On Demand 的其他位置刪除下層記錄，例如從記錄類型首頁存取的清單。

關於覆寫記錄鎖定程序

某些使用者 (如管理員或經理) 可能需要不被記錄鎖定程序限制而使用鎖定的記錄。您可以啟用該使用者角色的「覆寫程序管理」權限，允許使用者覆寫記錄鎖定程序。

「覆寫程序管理」權限只會移除被記錄鎖定程序適當設立的限制。若要使用鎖定的記錄，使用者必須能看到記錄，而且擁有適當的存取等級與權限。「覆寫程序管理」權限允許使用者覆寫所有記錄類型的記錄鎖定程序。您無法指定使用者只能覆寫某些記錄或記錄類型的記錄鎖定程序。

備註：「覆寫程序管理」權限依預設無法使用。如果您要為您的公司啟用權限，請聯絡 [Oracle CRM On Demand Customer Care](#)。

工作流程組態

若要設定工作流程規則以符合您公司的業務需求，請執行下列作業：

- 1 與所有關係人合作計畫商務程序。
- 2 記錄所有您必須設定的工作流程規則與相對應的工作流程動作。如需有關工作流程規則元件的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)。
- 3 以公司管理員身份登入 Oracle CRM On Demand，並建立工作流程規則。如需詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)與[建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)。
- 4 在新的工作流程規則與排程事件內，定義所有必要的工作流程動作。如需建立各種類型工作流程動作的詳細資訊，請參閱下列主題：
 - [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
 - [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
 - [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
 - [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
 - [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
 - [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
 - [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)
 - [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
 - [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

關於設定工作流程規則功能

若您是新客戶，則會自動啟用工作流程規則功能。不過，如果您是現有客戶，則 Oracle CRM On Demand Customer Care 與您的公司管理員必須設定 Oracle CRM On Demand 工作流程規則功能，如下：

- **Oracle CRM On Demand Customer Care 設定。** Oracle CRM On Demand Customer Care 設定工作流程規則功能時，「工作流程組態」連結會顯示在「管理首頁」的「商務程序管理」區段中。此外，「管理員」使用者角色還會啟用「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需有關使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 附註：**若要為「使用者」記錄類型建立工作流程規則，您的使用者角色也必須具有「管理資料規則 - 管理使用者的工作流程規則」權限。您的管理員能為管理員角色及任何其他角色(視需要)啟用此權限。如需有關建立「使用者」記錄類型的工作流程規則時應考量事項的詳細資訊，請參閱根據使用者記錄類型建立工作流程規則的考量(請參閱[為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量 頁數 1293](#))。
- **啟用工作流程選項。**在公司管理員於「公司資料檔」頁面上選取「啟用工作流程」核取方塊之前，您無法執行工作流程規則。如需有關設定公司資料檔的詳細資訊，請參閱[設定公司資料檔及全域預設值 \(頁數 970\)](#)。
- **整合事件。**整合事件是一種機制，用於觸發基於 Oracle CRM On Demand 中記錄變更的外部程序，包含建立、更新、刪除、關聯、取消關聯、還原及合併作業。您可以指定您要追蹤記錄上的哪些欄位。如果您的公司要使用工作流程規則來建立整合事件，則請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以要求「整合事件管理」支援，以及指定您所需之整合事件佇列的整體大小。當追蹤欄位中的值發生變更時，整合事件中會記錄該變更。您還可以指定將整合事件新增至哪些整合事件佇列。如需有關管理整合事件的詳細資訊，請參閱[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)。
- **工作簿。**若貴公司想要使用工作流程規則來更新記錄與工作簿之間的關聯，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以要求「工作簿管理」的支援。如需有關工作簿管理的詳細資訊，請參閱[工作簿管理 \(頁數 1215\)](#)。

關於工作流程規則

工作流程規則會指示 Oracle CRM On Demand 在指定的事件發生時，自動執行一或多個動作。

工作流程規則的觸發事件和動作

發生指定於規則上的活動(觸發事件)時，工作流程規則會被評估。若符合規則的條件(或者若規則沒有任何條件)，則系統就會執行對規則所指定的動作。例如，您可以建立工作流程規則來指定，在建立機會(工作流程規則觸發事件)時傳送電子郵件給機會擁有者的經理(工作流程規則動作)。您還可以指定只有在機會的收益超過某個金額(工作流程規則條件)時才傳送電子郵件，以及指定電子郵件的內容。

您也可以設定工作流程規則，以便在指定的時間期間過了或指定的日期和時間到達時執行動作。如需有關以時間為基礎的工作流程動作詳細資訊，請參閱關於以時間為基礎的工作流程規則(請參閱[關於以時間為基準的工作流程規則 頁數 1287](#))與[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)。

工作流程規則可由下列其中一項觸發：

- 建立、更新、還原、合併或刪除記錄。

備註：以工作流程動作來更新記錄不會觸發新的一連串工作流程規則。例如，如果客戶記錄類型之工作流程規則上的「更新值」動作更新了客戶記錄上的欄位，則此記錄的變更不會觸發客戶記錄類型的任何工作流程規則，即使某些規則具有「儲存修改的記錄前」觸發事件或「儲存修改的記錄時」觸發事件。如果您因為記錄變更而要 Oracle CRM On Demand 執行任何其他動作，則那些動作必須與更新記錄的動作一樣，設定在相同的工作流程規則上。

- 某個記錄和其他記錄建立關聯或者取消和其他記錄的關聯。

關聯與取消關聯的工作流程規則觸發，只在特定記錄類型之間支援關聯。如需詳細資訊，請參閱關聯與取消關聯觸發事件(請參閱[關於建立關聯與取消關聯觸發事件 頁數 1280](#))。

- 已達到指定的日期與時間。

備註：工作流程規則支援重疊刪除作業與徹底刪除作業。例如，刪除客戶時，任何未共用的相關地址也會刪除。刪除地址的同時會觸發具有「刪除記錄前」觸發事件的「地址」記錄類型工作流程規則。如需有關重疊刪除作業與徹底刪除作業的詳細資訊，請參閱關於刪除與還原記錄 (請參閱 [關於刪除及還原記錄](#) 頁數 141)。

工作流程規則有多種類型的觸發事件，但每個工作流程規則只能有一個觸發事件。視您對規則選取的觸發事件而定，您可以指定工作流程規則條件被滿足時，Oracle CRM On Demand 將自動執行一或多個動作。

每個規則的觸發器活動顯示在「工作流程規則清單」頁面和「工作流程規則詳細資料」頁面上。依據為工作流程規則所選取的觸發事件類型，規則為下列其中一種類型：

- **事件前工作流程規則。** 工作流程動作是在觸發規則的事件完成前發生。
- **事件後工作流程規則。** 工作流程動作是在觸發工作流程規則的事件已順利完成後發生。
- **排程事件。** 排程事件類型是事件後規則類型的子類型。

排程事件是非由使用者動作所觸發的工作流程規則。相反地，排程事件會在達到指定的日期與時間時自動執行。您可以選擇將排程事件設定為多次執行，以您在排程事件上指定的間隔執行。

如需有關排定事件的詳細資訊，請參閱關於排定事件 (請參閱 [關於排程事件](#) 頁數 1297)、建立排定事件 (請參閱 [建立排程事件](#) 頁數 1298) 以及 [建立分析的排定事件](#) (頁數 1301)。

工作流程規則是以視為整體的方式對記錄進行設定，而不是個別的欄位。排定事件可設定用於記錄清單，而「分析」的排定事件可設定為針對指定使用者執行。

備註：建立規則之後，您就無法變更該項規則的記錄類型或觸發事件。不過，若規則中具有條件，則您可以更新該條件。在排程事件上，您可以更新排程或選取其他清單。

下表顯示每個觸發器活動可用的動作。

觸發事件	規則類型	可用動作
儲存新記錄時	事件後	■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 指派工作簿 ■ 建立整合事件 ■ 等待 ■ 更新值
儲存修改的記錄時	事件後	■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 指派工作簿 ■ 建立整合事件 ■ 等待 ■ 更新值
刪除記錄前	事件前	■ 傳送電子郵件 ■ 建立任務 ■ 建立整合事件
儲存修改的記錄前	事件前	■ 更新值
與上階建立關聯之後	事件後	■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 等待
與上階取消關聯之後	事件後	■ 傳送電子郵件 ■ 建立整合事件 ■ 等待

觸發事件	規則類型	可用動作
還原記錄時	事件後	- 傳送電子郵件 - 建立整合事件 - 建立任務
當記錄合併時	事件後	- 傳送電子郵件 - 建立整合事件 - 建立任務
排程事件	排程事件	- 傳送電子郵件 - 建立任務 - 指派工作簿 - 更新值 備註：對於「分析」記錄類型的排定事件，僅支援「傳送電子郵件」動作。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 與 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 可使用一些其他的工作流程動作。如需詳細資訊，請參閱[關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)。

備註：您在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程時，樣品要求項目並不支援處理封鎖的產品。如需詳細資訊，請參閱[關於樣品要求項目工作流程與封鎖的產品規則 \(頁數 551\)](#)。

備註：對於特定記錄類型，設定「還原記錄時」觸發事件的工作流程規則永不會觸發，因為其目前無法還原該類型的記錄。例如，目前無法還原客戶團隊記錄。如果未來有新增還原此類記錄類型的支援，則任何設定「還原記錄時」觸發事件的工作流程規則將會在適當的情況下觸發。

適用於工作流程規則和規則動作的限制

以下限制適用於含有「排程事件」以外之任何觸發事件的工作流程規則，以及這些規則上的動作：

- 工作流程規則條件。**若您定義工作流程規則的條件，則只有在觸發規則之後符合規則條件時，系統才會執行工作流程規則動作。如果不符合這些條件，則系統就不會執行動作。如果您沒有定義任何工作流程規則的條件，則每次觸發此規則時，系統就會執行工作流程規則動作。
- 單一記錄內容。**建立、更新或刪除記錄時所觸發的工作流程規則會限制為在單一記錄的內容中運作。亦即，這類工作流程規則只能存取和更新單一記錄的欄位。

備註：當記錄關聯或取消關聯動作觸發了工作流程規則時，此工作流程所建立的整合事件可能會同時包含子記錄和上階記錄的欄位。

以下限制適用於所有工作流程規則與排程事件，以及這些規則與排程事件上的動作：

- 工作流程規則與排程事件上的多個動作。**您可以為工作流程規則或排定事件建立多個動作。您最多可以為工作流程規則建立 25 個動作。對於排定事件，您最多可以建立 5 個工作流程動作。若您嘗試在工作流程規則或排定事件上建立的動作超過允許的數量，就會收到錯誤訊息。
備註：如果工作流程規則或排程事件上的工作流程動作意外終止而未完成，則可能無法執行工作流程規則或排程事件上的剩餘動作。如需有關工作流程動作失敗會發生什麼情況的資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)。
- 記錄類型。**您可以為許多記錄類型建立工作流程規則與排程事件。不過，每個工作流程規則或排程事件只會套用至單一記錄類型。這表示，如果您建立了特定記錄類型的工作流程規則或排程事件，而且想要對另一種記錄類型進行相同的動作，則必須為第二種記錄類型建立第二個類似的工作流程規則或排程事件。

工作流程規則順序

當您建立工作流程規則時，Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型與相同的觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一

個未使用的規則順序編號。若工作流程規則含有「排程事件」以外的觸發事件，順序編號會決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型與相同觸發事件，及相同上階記錄類型 (若適用)，所叫用的一連串工作流程規則順序。您可以變更規則的順序。

備註：具有「排程事件」觸發事件的工作流程規則也會被指定一個順序編號，但不會依順序來執行。排程事件的順序編號是唯讀的。

如需有關變更工作流程規則順序的詳細資訊，請參閱[變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)。

結束一連串的工作流程規則

對於含有「排程事件」以外之任何觸發事件的工作流程規則，您可以指定在符合工作流程規則上的條件時，Oracle CRM On Demand 將停止處理一連串的工作流程規則。觸發工作流程規則時，就會評估規則條件。若符合規則條件且選取工作流程規則上的「結束」核取方塊，則會執行目前工作流程規則上的有效動作，但基於相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型 (若適用) 的後續工作流程規則，將不會進行處理。

工作流程動作順序

工作流程規則或排程事件上有多個動作時，動作會依在工作流程規則上指定的順序執行，並且是從編號 1 的動作開始。每個動作完成之後，才會開始下一個動作。您可以變更規則上的動作順序。如需有關工作流程動作的詳細資訊，請參閱[關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)。

若為排程事件，將針對該日期篩選清單所傳回的記錄執行動作。記錄會依順序處理，也就是說，會為清單中第一筆記錄依排程事件上所指定的順序來執行排程事件上的所有工作流程動作，然後為清單中的第二筆記錄執行所有動作，依此類推。

工作流程規則與工作流程動作失敗

如果工作流程規則、排程事件或工作流程動作無法完成，則依據工作流程規則或排程事件上的觸發事件類型以及錯誤類型，失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報，或呈報給其動作觸發工作流程規則的使用者。如需詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)。

記錄可見度與工作流程動作

使用者執行觸發工作流程規則的動作時，如果使用者的動作造成使用者無法檢視記錄，則某些工作流程規則上的動作可能會失敗。

例如，您可能會在儲存修改的客戶記錄時觸發工作流程規則。若擁有客戶記錄的使用者將客戶重新指定給其他使用者，則儲存該客戶記錄時會觸發工作流程規則。如果記錄的原始負責人無法再經由任何其他方式 (例如團隊小組或工作簿會員資格) 檢視客戶記錄，則任何需要存取該客戶記錄的工作流程動作都會失敗。

同樣地，如果讓排程事件生效的使用者無法再存取排程事件中已選取的清單，則排程事件的例項就會失敗。

記錄所有權模式與工作流程動作

您可以設定在不同所有權模式中支援自訂工作簿的記錄類型：使用者模式、混合模式或工作簿模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。記錄所有權模式會跟工作流程規則與動作互動。

若「指派工作簿」的工作流程動作嘗試要從記錄中移除主要自訂工作簿，則會發生下列狀況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以混合模式設定記錄類型，則當主要自訂工作簿從記錄中移除時，Oracle CRM On Demand 會移除記錄的「工作簿」欄位值。
- 若以使用者模式設定記錄類型，則記錄上沒有任何工作簿是主要自訂工作簿，且記錄所有權模式不會影響工作流程動作。

若工作流程動作對記錄的「負責人」欄位值具有相依性 (例如設定「傳送電子郵件」動作使用「記錄的相關使用者」來傳送電子郵件時)，則會發生下列情況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以使用者模式或混合模式設定記錄類型，且識別記錄上相關使用者的欄位為空白，則工作流程動作失敗。

例如，若您設定「傳送電子郵件」動作來傳送電子郵件給客戶負責人，且以混合模式設定「客戶」記錄類型，則若客戶記錄上的「負責人」欄位為空白，工作流程動作就會失敗。不過，若已填入「負責人」欄位，則工作流程動作會成功。

延遲

具有「排程事件」觸發事件以外之任何觸發事件的工作流程規則，會依順序且同步地進行評估。在評估所有規則之前，系統不會完成整體更新作業。因此，工作流程規則會將特定延遲量加入至作業 (亦即，作業開始與完成之間的時間)。例如，工作流程規則所建立的每項任務可能會將大約 20% 的延遲加入至記錄更新作業。工作流程規則所建立的每封電子郵件則會加入大約 5% 的延遲。

評估運算式所需的時間比較少。若要將延遲降到最低，請將互斥的運算式新增至工作流程條件。請以累加的方式建立工作流程規則，並隨時注意效能。

按一下主題即可查看執行下列作業的逐步程序：

- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)
- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

關於建立關聯與取消關聯觸發事件

工作流程規則上的關聯與取消關聯觸發事件只支援特定記錄類型之間的關聯。下列動作可供關聯與取消關聯觸發事件使用：

- **傳送電子郵件**。此動作可供所有關聯與取消關聯觸發事件使用。
- **等待**。此動作可供所有關聯與取消關聯觸發事件使用。
- **建立整合事件**。此動作只可供一些關聯與取消關聯項目使用。

下表列出支援關聯與取消關聯觸發事件的關聯項目，並指出支援「建立整合事件」動作的關聯與取消關聯項目。

上階記錄類型	記錄類型	支援的建立整合事件動作
客戶	地址	是
客戶	聯絡人	是
客戶	自訂物件 01	否
客戶	自訂物件 02	否
客戶	自訂物件 03	否
活動	聯絡人	否

上階記錄類型	記錄類型	支援的建立整合事件動作
聯絡人	客戶	是
聯絡人	地址	是
聯絡人	自訂物件 01	否
聯絡人	自訂物件 02	否
聯絡人	自訂物件 03	否
聯絡人	機會	是
機會	聯絡人	是
機會	自訂物件 02	否

下表列出可觸發關聯及取消關聯工作流程規則的動作。(如果整合事件動作是在工作流程規則上設定) 也會顯示在每個案例中由工作流程規則產生的整合事件。

備註：依記錄中的資料而定，也可能會產生附加整合事件。例如，如果在客戶上建立的新聯絡人是客戶的主要聯絡人，就會產生附加 (客戶更新) 整合事件。

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
建立含有未共用地址的新客戶。	客戶	地址	使用者介面	客戶：插入 地址：插入 地址：關聯
			Web 服務	客戶：插入 地址：插入 地址：關聯
建立現有客戶的未共用地址。	客戶	地址	使用者介面	地址：插入 客戶：更新 地址：關聯
			Web 服務	地址：插入 客戶：更新 地址：關聯
移除客戶的未共用地址。	客戶	地址	使用者介面	地址：刪除 客戶：更新

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
			Web 服務	地址：刪除 客戶：更新 地址：取消關聯
建立含有相關現有取消共用地址的新客戶。	客戶	地址	使用者介面	客戶：插入
			Web 服務	客戶：插入 客戶地址：插入
將現有共用地址連結至現有客戶。	客戶	地址	使用者介面	客戶地址：插入
			Web 服務	客戶地址：插入
在客戶詳細資料頁面的地址相關資訊區段中，建立新的共用地址。	客戶	地址	使用者介面	客戶：更新 地址：插入 地址：關聯
			Web 服務	不適用
移除客戶的共用地址。	客戶	地址	使用者介面	客戶地址：刪除 客戶：更新
			Web 服務	客戶地址：刪除
在客戶上建立新聯絡人	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶：更新 聯絡人：插入 聯絡人：關聯
			Web 服務	聯絡人：插入 聯絡人：關聯 客戶：更新
連結現有聯絡人至客戶。	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶聯絡人：插入 聯絡人：更新
			Web 服務	聯絡人：關聯 客戶：更新

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
從客戶移除聯絡人。	客戶	聯絡人	使用者介面	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新 (僅限主要聯絡人)
			Web 服務	聯絡人：取消關聯 客戶：更新
連結現有客戶至聯絡人。	聯絡人	客戶	使用者介面	客戶聯絡人：插入 客戶：更新
			Web 服務	客戶聯絡人：插入 聯絡人：更新
從聯絡人移除客戶。	聯絡人	客戶	使用者介面	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新 (僅限主要聯絡人)
			Web 服務	客戶聯絡人：刪除 聯絡人：更新 (僅限主要聯絡人)
建立含有取消未共用的新聯絡人。	聯絡人	地址	使用者介面	聯絡人：插入 地址：插入 地址：關聯
			Web 服務	聯絡人：插入 地址：插入 地址：關聯
建立現有聯絡人的未共用地址。	聯絡人	地址	使用者介面	地址：插入 聯絡人：更新 地址：關聯
			Web 服務	地址：插入 聯絡人：更新 地址：關聯
移除聯絡人的未共用地址。	聯絡人	地址	使用者介面	地址：刪除 聯絡人：更新

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
			Web 服務	地址：刪除 聯絡人：更新 地址：取消關聯
建立含有相關現有共用地址的新聯絡人。	聯絡人	地址	使用者介面	聯絡人：插入
			Web 服務	聯絡人：插入 聯絡人地址：插入
將現有共用地址連結至現有聯絡人。	聯絡人	地址	使用者介面	聯絡人地址：插入
			Web 服務	聯絡人地址：插入
在聯絡人詳細資料頁面的地址相關資訊區段中，建立新的共用地址。	聯絡人	地址	使用者介面	聯絡人：更新 地址：插入 地址：關聯
			Web 服務	不適用
移除聯絡人的共用地址。	聯絡人	地址	使用者介面	聯絡人地址：刪除 聯絡人：更新
			Web 服務	聯絡人地址：刪除
在聯絡人上建立新機會。	聯絡人	機會	使用者介面	機會：插入 機會：關聯
			Web 服務	機會：插入 機會：關聯 聯絡人：更新
從聯絡人移除機會。	聯絡人	機會	使用者介面	機會：取消關聯
			Web 服務	機會：取消關聯
在機會上建立新聯絡人。	機會	聯絡人	Web 服務	聯絡人：插入 聯絡人：關聯

動作	上階記錄	下階記錄	通路	整合事件
備註： 此動作無法透過使用者介面提供使用。				
連結現有聯絡人至機會。	機會	聯絡人	使用者介面	機會：更新 機會聯絡人角色：插入
			Web 服務	聯絡人：關聯 機會：更新
從機會移除聯絡人。	機會	聯絡人	使用者介面	機會聯絡人角色：刪除 機會：更新
			Web 服務	聯絡人：取消關聯 機會：更新

關於工作流程動作

您可為工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

您可以建立下列類型的工作流程動作：

- **指派工作簿。**「指派工作簿」動作會在滿足工作流程規則上的條件時，將工作簿指派給記錄。
- **建立整合事件。**「建立整合事件」動作會在符合工作流程規則上的條件時，且在「建立整合事件」動作所追蹤的至少其中一個欄位中會偵測到變更，將整合事件傳送至一或多個整合佇列。
- **建立任務。**「建立任務」動作會在滿足工作流程規則上的條件時建立任務。
- **傳送電子郵件。**「傳送電子郵件」動作會在工作流程規則上的條件符合時，產生電子郵件。電子郵件會自動送出，不論觸發工作流程規則的作業成功或失敗。
- **更新值。**「更新值」動作會在記錄發生變更時更新欄位，而且不會遺失原始變更的相關資訊 (亦即，變更記錄的時間、變更者及變更的資料相關資訊)。此動作會在一或多個「等待」動作所定義的等待期間結束後執行，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。
- **等待。**等待動作會導致 Oracle CRM On Demand 延遲對工作流程規則執行其他 (後續) 動作，直到過了等待期間為止。

附註：等待期間會指定 Oracle CRM On Demand 開始對工作流程規則執行其他動作之前，必須經過的最短時間。在執行其他作業之前所經過的實際時間可能更長，視 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載量，以及等待期間結束時待處理的「等待」動作數而定。

附註：如果您對工作流程規則指定多個動作，那些動作會依工作流程規則上指定的順序執行，並且是從編號 1 的動作開始。每個動作完成之後，才會開始下一個動作。建立工作流程規則的動作後，您可以變更動作的順序。如需詳細資訊，請參閱變更工作流程規則動作的順序 (頁數 1324)。

建立工作流程規則的動作時，請使用 Expression Builder 從記錄選取欄位以及定義計算變數的運算式。您可以在電子郵件的主旨和訊息主體文字、任務的主題和說明文字、或您要更新之欄位的新值中合併記錄欄位和變數。您也可以使用「運算式產生器」來計算持續時間或者工作流程規則上「等待」動作中等待期間的結束日期和時間。您在運算式中定義的欄位名稱和變數將取代為實作工作流程規則時的值。如需有關 Expression Builder 的詳細資訊，請參閱 Expression Builder (頁數 1624)。

附註：串連的欄位可以顯示多個欄位中的值，還可以顯示額外文字。串連欄位無法透過「更新值」工作流程動作更新，且無法包含在整合事件內。相反地，您必須使用構成串連欄位的個別欄位。

如需建立工作流程動作的逐步程序，請參閱以下主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 的其他工作流程動作

僅供 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 使用的三種其他工作流程作業：

- 同步處理合作夥伴工作簿
- 同步處理工作簿合作夥伴
- 同步處理負責人合作夥伴

如需這些作業及其使用方法的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*，您可自 Oracle CRM On Demand 上的 [Oracle Technology Network 文件資料庫](#) 取得。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的其他工作流程動作

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 可使用兩個其他的工作流程動作：「提交電訪」與「提交」。

提交電訪動作

「提交電訪」動作必須只由使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的顧客進行設定，才能與 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 搭配使用。如需設定此工作流程動作之程序的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide* 中設定支付交易工作流程規則以進行存貨追蹤的資訊，該文件可從 Oracle Technology Network 的 [Oracle CRM On Demand 文件資料庫](#) 取得。未使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的客戶不得設定此工作流程動作。如果設定此工作流程動作，則可能會建立「活動」記錄，且記錄可能會設為「已提交」狀態，且未經「開放」狀態即列於「已完成的活動」底下。

「提交電訪」動作可用於下列觸發事件：

- 儲存新記錄時
- 儲存修改的記錄時

「提交電訪」動作之後必須接著「等待」動作。

提交動作

「提交」動作僅可用於「樣品交易」記錄類型的工作流程規則中。「提交」動作會由 Oracle CRM On Demand 自動提交樣品交易記錄以供處理，此動作等同於在使用者介面中按一下「樣品交易」詳細資料頁面上的「提交」按鈕。如需可能使用「提交」工作流程動作之方式的相關資訊，請參閱 [設定樣品交易的自動提交 \(頁數 1620\)](#)。

「提交」動作可用於「儲存修改的記錄時」觸發事件。「提交」動作之前必須接著「等待」動作。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

關於以時間為基準的工作流程規則

您可以設定特定工作流程規則，讓動作在等待期間過後執行。例如，您可以設定規則，讓規則的動作在記錄的到期日過後，或在記錄未運作達某段時間後執行。您可以透過兩種方式來設定以時間為基準的工作流程規則：

- 設定排程事件。排程事件是非由使用者動作所觸發的工作流程規則。相反地，排程事件會在達到指定的日期與時間時自動執行。您可以選擇將排程事件設定為多次執行，以您在排程事件上指定的間隔執行。排程事件的工作流程動作會在記錄清單上執行，而其他類型工作流程規則的動作則會在單一記錄上執行。
如需排程事件的詳細資訊，請參閱[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)與[建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)。
- 對工作流程規則或排程事件設定「等待」動作。

關於等待動作

您可以將一或多個「等待」動作新增至特定的事件後工作流程規則中，包含排程事件。在每個您要執行以時間為基準的動作的狀況中，您可以建立「等待」動作來指定延遲的時間期間，或延遲的結束日期與時間。您可以直接指定時間期間或日期，或者建立運算式來計算期間或日期。接著您可以排序規則上的動作，讓「等待」動作緊接在您要延遲的動作之前。如果需要有多個規則才能履行商務程序，請以適當的排序規則，以達成目標。

備註：您無法對事件前工作流程規則設定「等待」動作。

關於等待動作後重新評估工作流程條件

當您對事件後工作流程規則 (含有「排程事件」以外的任何觸發事件) 設定「等待」動作時，可以指定當等待期間結束時，是否重新評估工作流程規則條件。如果勾選「等待」動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊，則當等待期間結束後，系統會依照工作流程規則的條件重新讀取並重新評估記錄。

如果未符合規則條件 (因為在等待期間記錄已變更)，則不會執行規則上剩餘的動作。依預設，「等待」動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊為勾選。

如果您取消選取「等待」動作的「等待後重新評估規則條件」核取方塊，等待期間結束後，系統便會重新讀取記錄，且不會檢查記錄是否仍符合規則條件即執行規則上的下一個動作。如果規則上有多個「等待」動作，則須針對每個您希望在等待期間結束後，重新評估其規則條件的「等待」動作，勾選該動作上的「等待後重新評估規則條件」核取方塊。

備註：您無法對排程事件 (即含有「排程事件」觸發事件的工作流程規則) 設定條件。因此，對排程事件的「等待」動作取消選取「等待後重新評估規則條件」核取方塊，並不會影響規則的處理。

使用以時間為基準的工作流程規則範例 (使用等待動作)

下列範例說明如何使用「等待」動作來設定以時間為基準的工作流程規則。您可以根據商務模型，以其他方式使用以時間為基準的工作流程規則。

您可以使用三種優先順序選項進行服務要求：標準、緊急和嚴重。在建立服務要求時，依預設會將服務要求的優先順序設為「標準」。服務調升的商務程序需執行下列動作：

- 1 在建立新的服務要求後，且當服務要求的狀態未在 24 小時內更新時，服務要求的優先順序會變更為「緊急」，並且會傳送一封電子郵件給服務要求的負責人，通知負責人必須更新服務要求。
- 2 如果在經過 24 小時之後，仍未變更服務要求的狀態，則會發生以下情況：
 - 服務請求的「優先順序」欄位會變更為「嚴重」
 - 服務請求會重新指派給原始負責人的經理
 - 系統會傳送電子郵件給服務要求的原始負責人與新負責人，通知他們系統已將服務要求重新指派給負責人的經理，且優先順序已變更為「嚴重」

若要符合此需求，公司管理員必須為服務要求記錄類型設定工作流程規則，設定方式如下所示：

- 1 規則觸發器設為下列值：儲存新的記錄時。
- 2 此規則條件會指定不將服務要求的狀態設為「尚待處理」，如下所示：

```
[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```

3 下列的動作順序在工作流程規則上：

- a** 持續時間為 24 小時的「等待」動作，「等待後重新評估規則條件」核取方塊已勾選
- b** 「更新值」動作會將服務要求上的「優先順序」欄位變更為「緊急」
- c** 「傳送電子郵件」動作會將電子郵件傳送給服務要求的負責人，以通知負責人服務要求的優先順序已變更為「緊急」，且服務要求必須更新
- d** 持續時間為 24 小時的「等待」動作，「等待後重新評估規則條件」核取方塊已勾選
- e** 「更新值」動作會將服務要求上的「優先順序」欄位變更為「嚴重」
- f** 「更新值」動作會將原始負責人的經理指派為新的負責人
- g** 「傳送電子郵件」動作會將電子郵件傳送給服務要求的負責人與負責人的經理，以通知他們已重新指派服務要求，且服務要求的優先順序已變更為「嚴重」

如需在工作流程規則上與排程事件上建立「等待」動作與「更新值」動作的逐步指示，請參閱[建立工作流程動作：等待](#) (頁數 1321)與[建立工作流程動作：更新值](#) (頁數 1320)。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式](#) (頁數 1627)。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則](#) (頁數 1276)
- [關於工作流程動作](#) (頁數 1285)
- [建立工作流程規則](#) (頁數 1294)
- [變更工作流程規則動作的順序](#) (頁數 1324)
- [停用工作流程規則與動作](#) (頁數 1325)
- [刪除工作流程規則與動作](#) (頁數 1326)

關於工作流程規則與工作流程動作失敗

工作流程規則或工作流程規則動作失敗時，您所看見的行為視下列而定：

- 工作流程規則是否為事件前規則、事件後規則或排程事件。這是由工作流程規則上的觸發事件所決定。如需有關觸發事件的詳細資訊，請參閱[關於工作流程規則](#) (頁數 1276)。
- 造成工作流程規則或動作失敗的錯誤類型。

下列是某些可能造成工作流程規則或工作流程動作失敗的錯誤範例：

- 工作流程規則條件或工作流程動作中，運算式的語法錯誤。建立工作流程規則或動作時，「運算式產生器」找不到某些語法錯誤。
- 工作流程規則條件或工作流程動作中，運算式的語意錯誤。下列是可能發生的語意錯誤範例：
 - 因為建立工作流程規則或工作流程動作後，欄位的整合標記已變更，所以 Oracle CRM On Demand 無法識別運算式中的欄位。
 - 運算式中為選擇清單欄位指定的值無效。

事件後工作流程規則與工作流程動作失敗

下表說明事件後工作流程規則與這些規則的工作流程動作中，所發生的錯誤結果。

錯誤類型	結果	在「工作流程錯誤監視器」中呈報的內容
工作流程規則條件中的語法錯誤	- 不會執行任何工作流程規則上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 不會觸發為相同記錄類型與觸發事件所設定的工作流程規則。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到規則失敗的影響。	找到錯誤之工作流程規則的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的語法錯誤	- 工作流程動作失敗。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 如果工作流程規則上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 如果有相同記錄類型與觸發事件的任何其他工作流程規則存在，則會觸發這些規則並執行這些規則上的動作。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到工作流程動作失敗的影響。	找到錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程規則條件中的語意錯誤	- 不會執行任何工作流程規則上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 如果有相同記錄類型與觸發事件的任何其他工作流程規則存在，則會觸發這些規則並執行這些規則上的動作。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到規則失敗的影響。	找到錯誤之工作流程規則的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的語意錯誤	- 工作流程動作失敗。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 如果工作流程規則上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 如果有相同記錄類型與觸發事件的任何其他工作流程規則存在，則會觸發這些規則並執行這些規則上的動作。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到工作流程動作失敗的影響。	找到錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的任何其他錯誤	- 工作流程動作失敗。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 如果工作流程規則上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 如果有相同記錄類型與觸發事件的任何其他工作流程規則存在，則會觸發這些規則並執行這些規則上的動作。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到工作流程動作失敗的影響。	失敗之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。

事件前工作流程規則與工作流程動作失敗

下表說明事件前工作流程規則與這些規則的工作流程動作中，所發生的錯誤結果。

錯誤類型	結果	在「工作流程錯誤監視器」中呈報的內容
工作流程規則條件或工作流程動作中的語法錯誤	- 不會執行任何工作流程規則上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 不會觸發為相同記錄類型與觸發事件所設定的工作流程規則。 - 觸發工作流程規則的作業不會受到規則失敗的影響。	工作流程規則或包含第一個語法錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程規則條件中的語意錯誤	- 不會執行任何工作流程規則上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。 - 如果規則已由刪除作業觸發，則會刪除記錄。 - 如果規則已由更新作業觸發，則會儲存更新的記錄，除非工作流程規則上已勾選「取消儲存」核取方塊。 如果工作流程規則上已勾選「取消儲存」核取方塊，則觸發工作流程規則的更新作業，其取消方式與規則上的條件不符時遭取消的更新作業相同。如需工作流程「取消儲存」功能取消更新作業時會發生什麼情況的詳細資料，請參閱取消工作流程儲存作業 (頁數 1305)。	找到錯誤之工作流程規則的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的語意錯誤	- 如果已執行工作流程規則上的「更新值」動作或「建立整合事件」動作，則會復原這些動作。工作流程規則上任何剩餘的動作皆不會執行。 備註：如果已執行任何「建立任務」動作或「傳送電子郵件」動作，則不會復原這些動作。 - 錯誤會回報給其動作觸發工作流程規則的使用者。如果工作流程規則是由 Web 服務觸發，則工作流程動作的失敗會報告在給 Web 服務的回應中。 - 觸發規則的作業會被封鎖。	不適用
工作流程動作中的任何其他錯誤	- 不會執行工作流程規則上任何剩餘的動作。 - 錯誤會回報給其動作觸發工作流程規則的使用者。如果工作流程規則是由 Web 服務觸發，則工作流程動作的失敗會報告在給 Web 服務的回應中。 - 觸發規則的作業會被封鎖。	不適用

排程事件與工作流程動作失敗

下表說明對於「分析」以外的記錄類型，其排定事件與這些排定事件的工作流程動作中，所發生的錯誤結果。

錯誤類型	結果	在「工作流程錯誤監視器」中呈報的內容
工作流程動作中的語法錯誤	- 清單中每筆記錄的工作流程動作失敗。 - 每筆失敗都會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。 - 如果排程事件上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 工作流程動作的失敗並不會讓下一次排程的事件無法產生待處理例項。	包含語法錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的語意錯誤	- 清單中每筆記錄的工作流程動作失敗。 - 每筆失敗都會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。 - 如果排程事件上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 工作流程動作的失敗並不會讓下一次排程的事件無法產生待處理例項。	找到錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
排程事件上所指定之清單中傳回的記錄數目超過允許的最大數目。	- 不會為清單中的任何記錄執行任何排程事件上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。系統會呈報單一例項。 - 此失敗並不會讓下一次排程的事件無法產生待處理例項。	失敗之排程事件的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
讓排程事件生效的使用者並無法存取排程事件上所指定的清單。	- 不會為清單中的任何記錄執行任何排程事件上的動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。系統會呈報單一例項。 - 此失敗並不會讓下一次排程的事件無法產生待處理例項。	失敗之排程事件的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的任何其他錯誤	- 清單中每筆記錄的工作流程動作失敗。 - 每筆失敗都會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。 - 如果排程事件上有其他動作存在，則會執行這些動作。 - 工作流程動作的失敗並不會讓下一次排程的事件無法產生待處理例項。	失敗之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。

備註：在排程事件的例項失敗後，會為下一次排程的事件產生另一個例項。您無法重新提交失敗的例項。

分析記錄類型的排定事件與工作流程動作失敗

下表說明「分析」記錄類型的排定事件與這些排定事件的工作流程動作中，所發生的錯誤結果。列於表格中的各類案例中，一或多個使用者的工作流程動作失敗，並不會讓下一次排定的事件無法產生待處理例項。

錯誤類型	結果	在「工作流程錯誤監視器」中呈報的內容
工作流程動作中的語法錯誤	- 對排定事件上使用者清單中的每個使用者而言，工作流程動作將會失敗，且不會傳送電子郵件給使用者。 - 每筆失敗都會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。 - 如果排程事件上有其他動作存在，則會執行這些動作。	包含語法錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
工作流程動作中的語意錯誤	- 對排定事件上使用者清單中的每個使用者而言，工作流程動作將會失敗，且不會傳送電子郵件給使用者。 - 每筆失敗都會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。 - 如果排程事件上有其他動作存在，則會執行這些動作。	找到錯誤之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
當 Oracle CRM On Demand 嘗試代表使用者執行動作時，出現下列一或多種問題： - ETL (擷取、轉換、載入) 正在執行中。 「分析」伺服器已關機。 - 超出一或多個報表服務分配量，或達到公司的檔案分配量。	- 工作流程動作失敗。 - 不會為使用者執行事件上的剩餘動作，且不會為清單中的任何其他使用者執行任何動作。 - 問題發生前如已為使用者順利執行事件例項上的任何動作，則會傳送內附結果的電子郵件給使用者。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。	失敗之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。
當 Oracle CRM On Demand 嘗試代表使用者執行動作時，發現下列一或多種問題： - 使用者角色沒有「存取 V3 分析」權限。 - 使用者無效。 - Oracle CRM On Demand 無法代表使用者登入「分析」伺服器。	- 不會為使用者執行事件上的任何工作流程動作。 - 失敗無法防止系統為排定事件上使用者清單中的其他使用者執行動作。 - 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。	失敗之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。

錯誤類型	結果	在「工作流程錯誤監視器」中呈報的內容
當 Oracle CRM On Demand 嘗試代表使用者執行工作流程動作時，發現下列一或多種問題： ■ 在動作上選取的「分析」物件不再可用。 ■ 在動作上選取的「分析」物件是分析，且該分析無法執行。 備註：如果在動作上選取儀表板或儀表板頁面，且儀表板或儀表板頁面中的分析無法執行，並不會導致工作流程動作失敗。 ■ 動作產生的檔案超過允許的大小上限 20 MB。 ■ 使用者沒有「分析」物件的存取權限。	■ 使用者的工作流程動作失敗。 ■ 如果排定事件上有其他動作存在，則會為使用者執行這些動作。 ■ 失敗會在「工作流程錯誤監視器」中呈報例項。	失敗之工作流程動作的詳細資料，以及該錯誤的詳細資料。

為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量

當您為「使用者」記錄類型建立工作流程規則時，適用下列考量：

- 若要為「使用者」記錄類型建立工作流程規則，您必須在使用者角色中同時啟用下列這兩個權限：
 - 管理資料規則 - 管理工作流程規則
 - 使用者的管理資料規則 - 管理工作流程規則
- 在下列情況下，不會觸發「使用者」記錄類型的工作流程規則：
 - 依照貴公司的要求，由 Oracle CRM On Demand Customer Care 對使用者記錄進行變更時。

備註：使用者可將登入存取權授予 Oracle CRM On Demand 技術支援代表以進行疑難排解。如果技術支援代表以使用者身分登入時對使用者記錄進行變更，則該變更會被視為是由技術支援代表所模擬之使用者所做的變更，且此變更會觸發所有相關的工作流程規則。
 - 當管理員於使用者記錄上按一下「重設密碼」來重設使用者密碼時。

備註：如果管理員在使用者記錄上勾選「當我按一下「儲存」時，即以電子郵件寄送臨時密碼」核取方塊時，此動作會被視為對使用者記錄進行更新，而此變更會觸發所有相關的工作流程規則。
 - 透過 Web 服務重設使用者密碼時。
 - 使用者第一次登入 Oracle CRM On Demand 後設定其密碼時。
 - 使用者變更其密碼時。
 - 使用者第一次登入 Oracle CRM On Demand 後設定其安全性問題時。
 - 使用者變更其安全性問題時。
 - 使用者記錄上的銷售配額有所變更時。
- 「使用者」記錄類型的工作流程規則不支援「指派工作簿」工作流程動作。這是因為自訂工作簿被指派給使用者記錄的方式，與被指派給其他記錄類型(如客戶、聯絡人等等)的方式不同。雖然可將使用者與工作簿相關聯來提供使用者工作簿記錄的存取權，但只有使用者的預設使用者工作簿會被指派給使用者記錄。
- 您無法使用「更新值」工作流程動作來更新使用者記錄上的「狀態」欄位。
- 如果「使用者」記錄類型的工作流程規則具有「更新值」動作，且如果工作流程規則是透過「我的設定」連結對使用者記錄進行更新而觸發，則「更新值」動作並不會更新使用者僅具唯讀權限的任何欄位。
- 根據「使用者」記錄類型建立「傳送電子郵件」工作流程動作時，「收件者」欄位中無法使用「特定的電子郵件地址」選項。只有「特定使用者」與「記錄的相關使用者」選項可供使用。對於「記錄的相關使用者」選項，您可以選取下列其中一個選項：

- **目前使用者**。這是其動作觸發工作流程規則的使用者。
- **監督者**。這是使用者記錄上「監督者」欄位中所命名的使用者，由觸發工作流程規則的動作所建立或更新。
- **直屬主管**。這是使用者記錄上「直屬主管」欄位中所命名的使用者，由觸發工作流程規則的動作所建立或更新。

同樣地，當您為「使用者」記錄類型建立「建立任務」工作流程動作時，「負責人」欄位中「記錄的相關使用者」選項可用的選項包含「目前使用者」、「監督者」及「直屬主管」。

建立工作流程規則

本主題說明如何建立含有「排程事件」以外之任何觸發事件的工作流程規則。如需以「排程事件」觸發事件建立工作流程規則的相關資訊，請參閱[建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)。

備註：如果已在公司資料檔上勾選「為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援」核取方塊，則當您編輯現有工作流程規則時，「工作流程規則詳細資料」頁面與「工作流程規則編輯」頁面中會顯示「翻譯語言」欄位。您可以使用「翻譯語言」欄位來輸入自訂錯誤訊息的翻譯版本，如果不符合工作流程規則上的條件且已勾選該規則的「取消儲存」核取方塊，便會將自訂錯誤訊息傳回給使用者或 Web 服務。如需有關「翻譯語言」欄位的詳細資訊，請參閱[取消工作流程儲存作業 \(頁數 1305\)](#)。

開始之前。您必須依照[關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)中的說明，為公司設定 Oracle CRM On Demand 的工作流程功能。若要執行本主題所描述的程序，您的使用者角色必須擁有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。若要為「使用者」記錄類型建立工作流程規則，您的使用者角色也必須具有「管理資料規則 - 管理使用者的工作流程規則」權限。您的管理員能為管理員角色及任何其他角色 (視需要) 啟用此權限。如需有關建立「使用者」記錄類型的工作流程規則時應考量事項的詳細資訊，請參閱根據使用者記錄類型建立工作流程規則的考量 (請參閱[為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量 \(頁數 1293\)](#))。如需有關為角色新增權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

備註：建立規則之後，您就無法變更該項規則的記錄類型或觸發事件。不過，您可以更新工作流程條件。

建立工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要複製現有規則來建立新工作流程，請在您想複製的工作流程規則上按一下「複製」。
 - 如果要建立的新工作流程不是以現有規則為根據，請按一下標題列中的「新增」。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「工作流程規則詳細資料」區段中，填入規則資訊。

下表將描述規則欄位。

欄位	描述
工作流程名稱	輸入唯一的名稱，最多 50 個字元。
有效	您可以使用「有效」核取方塊來啟用和停用規則。任何數目的工作流程規則都可以同時有效。

欄位	描述
訂單	當您建立工作流程規則時，此欄位是唯讀的。它會決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型 (若適用) 來叫用規則的順序。Oracle CRM On Demand 會為依據相同記錄類型與相同觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。之後，您可以變更工作流程規則的順序。如需詳細資訊，請參閱 變更工作流程規則的順序 (頁數 1324) 。
結束	若您勾選此工作流程規則上的「結束」核取方塊，且符合規則上的條件，則會執行此工作流程規則上的有效動作。不過，根據相同記錄類型、相同觸發事件及相同上階記錄類型 (若適用) 的後續工作流程規則，皆沒有觸發。 若未符合此工作流程規則的條件，則 Oracle CRM On Demand 會不管此工作流程規則上的「結束」核取方塊設定，而繼續順序中的下個規則。
描述	(選擇性) 輸入有關工作流程規則的附加資訊，如規則的目的。
記錄類型	選取工作流程規則的記錄類型。 若為建立、更新和刪除觸發事件，每個工作流程規則只會與單一記錄類型相關。系統會評估該記錄類型的規則，然後在該記錄類型執行這些動作。建立規則之後，您就無法變更規則的記錄類型。 若其觸發事件是「與上階建立關聯之後」觸發事件或「與上階取消關聯之後」的工作流程規則，請選取下階記錄的記錄類型。例如，如果您想要在聯絡人記錄與客戶記錄產生關聯時觸發工作流程規則，請在此欄位中選取「聯絡人」，然後在「上階記錄類型」欄位中選取「客戶」。
觸發事件	選取觸發此規則的事件。 指定的記錄類型發生此事件時，系統就會評估此規則。建立規則之後，您就無法變更規則的觸發事件。 備註：「與上階建立關聯之後」和「與上階取消關聯之後」的觸發事件僅支援「客戶」、「聯絡人」及「機會」記錄類型。如需詳細資訊，請參閱關聯與取消關聯觸發事件 (請參閱 關於建立關聯與取消關聯觸發事件 頁數 1280)。
上階記錄類型	如果您選取了「與上階建立關聯之後」觸發事件或「與上階取消關聯之後」觸發事件，就會顯示此欄位。 請選取上階記錄類型。例如，如果您要設定在聯絡人記錄與上階客戶記錄產生關聯時觸發的工作流程規則，請在此欄位中選取「客戶」，然後在「記錄類型」欄位中選取「聯絡人」。

- 5 如果您要定義工作流程規則的條件，請在頁面的「工作流程規則條件」區段中，按一下  圖示，然後使用 Expression Builder 來定義工作流程規則條件。如需有關 Expression Builder 的詳細資訊，請參閱 [Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

備註：如果您未對工作流程規則定義任何條件，每次觸發此規則時都會執行規則的動作。

建立工作流程規則的條件時，請注意下列重點：

- 工作流程規則條件最多可以包含 2048 個字元。
- 您可以設定特定角色或通路所特有的工作流程規則。如需有關限制特定角色或通路之工作流程規則的詳細資訊，請參閱[限制特定通路或角色的工作流程規則 \(頁數 1307\)](#)。
- 您可以在工作流程規則中使用類似於下列運算式的條件，來決定記錄中的欄位是否已更新。在此範例中，用來決定欄位是否已變更的字串無效，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是被檢查之欄位中的值：

`IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")`

注意：如果 PRE 函數用於任何在「等待」動作後叫用的工作流程或動作中，則該函數不會傳回先前的欄位值。如需有關 PRE() 函數的詳細資訊，請參閱 [PRE \(頁數 1658\)](#)。

- 6 若「條件為 False 時的動作」區段可在「工作流程規則詳細資料」頁面上使用，則若未符合規則上的條件，您可指定儲存作業必須取消。

如需有關在不符合規則上的條件時，指定儲存作業必須取消的詳細資訊，請參閱[取消工作流程儲存作業 \(頁數 1305\)](#)。

- 7 儲存工作流程規則。

您已儲存規則時，可建立規則的動作。您可為工作流程規則建立多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

如需建立工作流程動作的逐步程序，請參閱以下主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)
- [取消工作流程儲存作業 \(頁數 1305\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

關於排程事件

排程事件是非由使用者動作所觸發的工作流程規則。相反地，排程事件會在達到指定的日期與時間時自動執行。您可以選擇將排程事件設定為多次執行，以您在排程事件上指定的間隔執行。排程事件的工作流程動作會在記錄清單上執行，而其他類型工作流程規則的動作則會在單一記錄上執行。

備註：排程事件的觸發事件為「排程事件」。

您可以為下列記錄類型建立排程事件：支援清單管理功能的所有最上層記錄類型，以及「價目表」、「產品」、「產品類別」及「使用者」記錄類型。

備註：您也可以為「分析」記錄類型建立排定事件。「分析」記錄類型之排定事件上的工作流程動作，並不會對記錄清單執行。反之，這些動作會代表指定使用者執行分析、儀表板或儀表板頁面，並傳送結果給這些使用者。如需有關「分析」記錄類型之排定事件的詳細資訊，請參閱[建立分析之排定事件](#) (頁數 1301)。

為「分析」以外的記錄類型建立排定事件時，您可以選取篩選清單，該清單會傳回您要為其執行工作流程動作的記錄。每次執行排程事件時，將針對該日期篩選清單所傳回的記錄執行動作。記錄會依順序處理，也就是說，會為清單中第一筆記錄依排程事件上所指定的順序來執行排程事件上的所有工作流程動作，然後為清單中的第二筆記錄執行所有動作，依此類推。

例如，您可能要讓 Oracle CRM On Demand 對到期日已過之未結案活動的負責人傳送電子郵件提醒，且您希望此動作每隔一週重複一次。若要進行設定，您可以建立排程事件，在該事件上選取先前已定義的清單，而該清單會傳回到到期日已過的所有未結案活動。您將排程事件設定為每隔一週重複一次，然後在排程事件上建立「傳送電子郵件」動作。排程事件的第一個例項會在您指定的開始日期執行，且電子郵件提醒會傳送給每個到期日已過之未結案活動的負責人。接著，排程事件會每隔一週再次自動執行一次，直到您指定的結束日期為止 (或事件已執行您所指定的次數)。

排程事件是依照下列方式排程與執行：

- 在您讓排程事件生效後，將為第一次排程事件產生一個待處理例項，並將排程事件的狀態設為「已排程」。待處理的例項會顯示在「工作流程等待監視器」中。如需待處理例項所顯示之欄位的相關資訊，請參閱[工作流程待處理例項欄位](#) (頁數 1334)。

備註：排程事件之待處理例項的「恢復日期」是將執行例項的最早可能時間。例項可能不會立即執行，這取決於當時 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載狀況。

讓排定事件生效時，即便未啟用工作流程 (亦即，未勾選公司資料檔上的「啟用工作流程」核取方塊)，仍會為第一次排定的事件產生待處理例項。不過，若在達到例項恢復日期時並未啟用工作流程，則會發生下列情況：

- 不會執行事件上設定的任何工作流程動作。
- 如果發生會使排定事件例項失敗的錯誤 (例如，記錄清單超過允許限制)，則會在「工作流程錯誤監視器」中呈報失敗。否則，錯誤監視器不會呈報例項的失敗。
- 並會為下一次排定的事件產生另一個待處理例項。
- 如果在排定事件上勾選了「啟用通知」核取方塊，則會傳送電子郵件給讓排定事件生效的使用者。如果發現會導致排定事件例項失敗的錯誤，電子郵件會指出例項已完成但有錯誤，否則電子郵件會指出例項已順利完成。

相同行為在未啟用工作流程前一體適用排定事件的每個例項。

- 執行排程事件的例項後，會發生以下情況：
 - 如果在排程事件中選取了「啟用通知」核取方塊，則 Oracle CRM On Demand 會傳送電子郵件給讓排程事件生效的使用者，以確認例項已被執行。
 - 會為下一次排程的事件產生另一個例項。
- 當排程事件的所有例項都已完成時，排程事件將被停用 (也就是說，排程事件上的「有效」核取方塊會自動取消選取)，而排程事件的狀態將設為「已完成」。

排程事件狀態

排程事件上的「狀態」欄位會自動更新且為唯讀狀態。「狀態」欄位中可能會出現下列值：

- **未排程。**從未將排程事件設為有效。

- **已排程**。排程事件有效且具有事件的待處理例項。
- **已完成**。排程事件的所有排程場次皆已完成。
- **已終止**。最近產生的排程事件例項已從「工作流程等待監視器」中刪除，或者排程事件已停用。
如需從「工作流程等待監視器」中刪除排程事件例項時，所發生之情況的詳細資訊，請參閱從工作流程等待監視器中刪除待處理例項 (請參閱 [從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項](#) 頁數 1333)。

關於刪除排程事件

如果您在事件的所有排程場次執行前刪除某個排程事件，則會發生下列情況：

- 如果有排程事件的待處理例項存在，則會從「工作流程等待監視器」中刪除該例項。
- 如果排程事件的例項目前正在執行中，則該例項會失敗。失敗不會在「工作流程錯誤監視器」中呈報。
- 不會產生排程事件的其他例項。

關於停用排程事件

如果您在事件的所有排程場次執行前停用某個排程事件，則會發生下列情況：

- 排程事件的狀態會設為「已終止」。
- 如果有排程事件的待處理例項存在，則會從「工作流程等待監視器」中刪除該例項。
- 如果排程事件的例項目前正在執行中，則部分動作可能會失敗。

在排程事件例項的執行期間，Oracle CRM On Demand 會每隔五分鐘檢查一次，以確定排程事件是否仍有效。如果排程事件已被停用，則該例項便會終止。任何尚未執行的動作都會失敗，且錯誤監視器中會呈報失敗動作的錯誤例項。

- 不會產生排程事件的其他例項。

如果您在先前停用的排程事件記錄上勾選「有效」核取方塊，則排程事件記錄將會被視為新的排程事件。視排程而定，將會發生下列情況：

- **若已排程未來場次**。排程事件的狀態會設為「已排定」，並為下一個排程事件產生待處理例項。在產生例項時，排程事件的發生次數會重設為 1。
- **若未排程任何未來場次**。排程事件上的「有效」核取方塊會再次自動取消選取，而排程事件的狀態將設為「已完成」。

Oracle CRM On Demand 例項支援的有效排定事件數上限為 100。

最佳作法

下列是管理排定事件時的一些最佳作法提示：

- 儘量減少有效排定事件數。擁有過多的有效排定事件會影響事件上工作流程動作的效能。
- 儘量減少排定事件清單中的記錄筆數。雖然排定事件最多可在清單中處理 1000 筆記錄，如果事先篩選清單以減少記錄，會使事件上的工作流程動作更有效能。
- 設定排定事件使其在不同時間執行。如果將多個事件排定同時執行則會影響效能。

如需有關建立排定事件的資訊，請參閱建立排定事件 (請參閱 [建立排程事件](#) 頁數 1298)與[建立分析的排定事件](#) (頁數 1301)。

建立排程事件

本主題說明如何建立排程事件，即含有「排程事件」觸發事件的工作流程規則。如需以任何其他觸發事件建立工作流程規則的相關資訊，請參閱[建立工作流程規則](#) (頁數 1294)。

備註：「分析」記錄類型的排定事件建立程序，不同於其他記錄類型的排定事件建立程序。如需有關「分析」記錄類型之排定事件的資訊，請參閱[建立分析的排定事件](#) (頁數 1301)。

排程事件時，適用下列考量事項：

- 您無法對排程事件指定條件。除非發生錯誤，否則事件的排程例項與事件上的工作流程一律會執行。

備註：在「工作流程規則新建」頁面中選取「排定事件」觸發事件後，會重新整理頁面。頁面的「工作流程規則條件」區段會被移除，而您指定事件排程的「排程詳細資料」區段會變成可用。

- 為取得較好的效能，建議您避免將排程事件設定成多個同時執行。
- 您必須為排程事件指定開始日期與時間，且必須指定結束日期與時間或要執行事件的次數。

備註：即使您指定過去的開始日期與時間，Oracle CRM On Demand 也不會為過去的日期與時間產生任何例項。例如，如果您為以一個月為間隔、重複 10 次的排程事件指定 2018 年 1 月 15 日作為開始日期，而目前日期為 2018 年 5 月 30 日，則事件的第一個例項會排定在 2018 年 6 月 15 日。將只會執行未來五次的例項。

- 如果您指定排程事件將在該月中的某個特定日期執行，而該日期未在特定月份發生，則該事件將不會於該月份執行。例如，如果您在月份中選取第 29 天，則事件將不會在二月執行，除非該年是閏年。

為排程事件選取清單時，適用下列考量事項：

- 如果您無法存取排程事件上所選取的篩選清單，則無法讓排程事件生效。
- 如果讓排程事件生效的使用者，無法存取執行事件例項時在排程事件上所選取的清單，則該例項將會失敗。
- 執行排程事件的例項時，所傳回的清單僅包含那些滿足清單篩選條件的記錄，且讓排程事件生效的使用者可查看相關記錄。
- 排程事件例項可處理的最大記錄數目為 1000 筆。執行事件例項時，如果您在排程事件上所選取之清單傳回的事件數目超過所允許的最大數目，則該例項將會失敗。為避免此問題，請確保您為排程事件所選取的清單上，篩選的設定方式不會傳回過長的記錄清單。
- 為要用於排程事件的清單指定篩選時，可在「日期」與「日期/時間」欄位中使用下列一或多個函數：

- Duration()
- Timestamp()
- Today()

您可以使用這些函數並搭配下列條件：

- 介於
- 等於
- 等於
- 等於或晚於
- 等於或早於
- 不介於
- 不等於

您可以將包含函數的運算式直接輸入到清單條件中的篩選值欄位。例如，若要傳回「結案日期」比目前日期 (即執行排程事件的日期) 晚兩天的機會記錄，請選取「等於」條件並輸入下列運算式：

Today() + 2

另一個例子是，若要傳回「預估結案日期」在未來 36 小時內的潛在客戶記錄，請選擇「介於」條件並輸入下列運算式：

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

如需這些函數的詳細資訊，請參閱下列主題：[Duration](#) (請參閱 [持續時間](#) 頁數 1638)、[Timestamp](#) (頁數 1661) 及 [Today](#) (頁數 1664)。

開始之前：

- 您必須依照[關於設定工作流程規則功能](#) (頁數 1276)中的說明，為公司設定 Oracle CRM On Demand 的工作流程功能。
- 若要執行本主題所描述的程序，您的使用者角色必須擁有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。
- 若要為「使用者」記錄類型建立排程事件，您的使用者角色也必須具有「管理資料規則 - 管理使用者的工作流程規則」權限。您的管理員能為管理員角色及任何其他角色 (視需要) 啟用此權限。如需有關建立「使用者」記錄類型的排程事件時應考量事項的詳細資訊，請參閱[根據使用者記錄類型建立工作流程規則的考量](#) (請參閱 [為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量](#) 頁數 1293)。如需有關為角色新增權限的資訊，請參閱[新增角色](#) (頁數 1194)。

- 請檢閱[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)中的資訊。

建立排程事件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - 3 在「工作流程規則清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要透過複製現有事件來建立新的排程事件，請在要複製的排程事件上按一下「複製」。
 - 若不要依據現有事件來建立新的排程事件，請在標題列上按一下「新增」。
 - 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「主要工作流程規則詳細資料」區段中，填入排程事件資訊。
- 下表將描述這些欄位。

欄位	描述
工作流程名稱	輸入唯一的名稱，最多 50 個字元。
有效	使用「有效」核取方塊來啟用或停用排程事件。 在排程事件生效時，排程事件記錄上的「啟動者」欄位會顯示建立該排程事件的使用者名稱。儲存記錄後，「啟動者」欄位會顯示在排程事件的「詳細資料」頁面中。 在排程事件上勾選「有效」核取方塊並儲存記錄後，記錄上的「啟動者」欄位便會更新，以顯示勾選「有效」核取方塊的使用者名稱。該使用者必須可存取執行事件例項時，在排程事件上所選取的清單。否則，例項將會失敗。 排程事件之所有待處理例項與所有錯誤例項中的「啟動者」欄位，也會顯示在排程事件中勾選「有效」核取方塊的使用者名稱。 如需啟用或停用排程事件時，所發生之情況的詳細資訊，請參閱關於排程事件 (頁數 1297)。 備註：當您讓排程事件生效後，會立即為第一次排程的事件產生例項。最佳作法是，在讓事件生效前，於排程事件上設定好所有工作流程動作。否則，如果排程事件的開始時間過於接近，則可能會在您完成設定工作流程動作前即執行第一個例項。
描述	(選擇性) 輸入有關排程事件的其他資訊，如事件的目的。
記錄類型	選取排程事件的記錄類型。 排程事件僅會與一種記錄類型相關。建立事件之後，您就無法變更事件的記錄類型。
觸發事件	選取「排程事件」。
啟用通知	如果您要讓 Oracle CRM On Demand 在每次排程事件的例項順利完成時、每次事件例項失敗時及每次事件的待處理例項遭刪除時，傳送電子郵件進行通知，請勾選此核取方塊。該電子郵件會傳送給讓排程事件生效的使用者。

- 5 在「排程詳細資料」區段中，按一下「查尋」圖示 (放大鏡)，然後選取篩選清單，其會傳回您要讓工作流程動作執行的記錄。

- 6 在「開始日期時間」欄位中，選取您要執行排程事件的第一個例項的日期與時間。
- 7 在「經常性」欄位中，選取您要重複執行排程事件的時間間隔，例如：每週。
- 8 在「每」欄位中，設定循環例項的間隔期間。例如，如果您在「經常性」欄位中選取「每週」，而您要讓例項以兩週的間隔循環執行，則在「每」欄位中輸入 2。您可輸入的最小值為 1。
- 9 如果您在「經常性」欄位中選取「每月」，則可勾選「每月最後一日」核取方塊，選擇將排程事件安排在執行事件的每月最後一日進行。
舉例來說，如果您將排程事件設定在 4 月 23 日開始，並以兩個月的間隔重複一次，那麼事件的第一個例項將在 4 月 23 日執行。第二個例項將在 6 月 23 日執行，第三個例項將在 8 月 23 日執行，依此類推。不過，如果您勾選「每月最後一日」核取方塊，則該事件的第一個例項將在 4 月 30 日執行，第二個例項將在 6 月 30 日執行，第三個例項將在 8 月 31 日執行，依此類推。
- 10 您可以執行下列其中一項操作，來指定要執行排程事件的次數，或者指定結束日期與時間：
 - 選取「之後」選項，然後指定要執行排程事件的次數。您輸入的值必須大於 0 (零)。
 - 選取「依日期時間」選項，然後選取排程事件的結束日期與時間。結束日期與時間必須晚於開始日期與時間。
- 11 儲存變更。

關於更新排程事件

排程事件生效後，您無法變更排程或選取排程事件上的其他清單。不過，您可以停用排程事件來將其終止。取消選取排程事件上的「有效」核取方塊並儲存記錄後，您便可以編輯排程事件來變更排程或選取其他清單。當您讓排程事件再次生效時，該事件會被視為新的排程事件。

注意：停用排程事件時，也會刪除任何待處理的事件例項。此外，如果排程事件的例項目前正在執行中，則清單中部分記錄的部分動作可能會失敗。如需停用排程事件時，所發生之情況的詳細資訊，請參閱[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)。

建立分析的排定事件

您可以為「分析」記錄類型建立一或多個排定事件，並在事件上設定一或多個「傳送電子郵件」動作來執行下列任務：

- 代表一或多個指定使用者執行「分析」物件。「分析」物件可以是分析、儀表板或儀表板頁面。
- 將為使用者產生的結果以電子郵件附件形式傳送給該使用者。

指定使用者的存取權限將決定為使用者產生的結果。

「分析」記錄類型的排定事件，不同於其他記錄類型的排定事件，不同處如下：

- 您不用為排定事件選取記錄清單。
- 僅支援「傳送電子郵件」動作。
- 在排定事件上，您可以新增使用者的清單，並代為執行「分析」物件。
- 沒有「每小時」間隔類型可用。

「分析」記錄類型之排定事件的「傳送電子郵件」工作流程動作，不同於其他記錄類型的「傳送電子郵件」動作，不同處如下：

- 不用為您在動作上設定的電子郵件指定收件者。會將電子郵件傳送給在工作流程規則上選取的使用者。
- 「傳送電子郵件」動作會執行「分析」物件，並將內含結果的電子郵件傳送給使用者。
- 您必須選取要執行的「分析」物件，並選取輸出的格式。

您最多可以為「分析」的排定事件建立 5 個「傳送電子郵件」動作。執行事件的例項時，會依序執行清單中第一個使用者的所有動作，然後是下一個使用者的所有動作，以此類推直至完成整個使用者清單。

備註：「分析」記錄類型之排定事件上工作流程動作所執行的作業，以及動作所處理的要求與資料，會依據報表服務分配來計入公司用途。如需有關服務分配的資訊，請參閱[關於服務分配 \(頁數 1022\)](#)。視為您的公司保留電子郵件附件的時間長短，工作流程動作產生的檔案也可能會納入公司所用儲存量的計算。電子郵件附件的保留期間是在公

司資料檔的「電子郵件附件到期 (天數)」欄位中指定。如需詳細資訊，請參閱設定公司的組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

工作流程動作失敗

如果一或多個使用者，其「分析」記錄類型上排定事件的工作流程動作失敗，即會在「工作流程錯誤監視器」中呈報該失敗。如需有關「分析」記錄類型排定事件之工作流程動作失敗的資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗](#) (頁數 1288)。

排定事件時的考量

排程事件時，適用下列考量事項：

- 您無法對排程事件指定條件。除非發生錯誤，否則事件的排程例項與事件上的工作流程一律會執行。

備註：在「工作流程規則新建」頁面中選取「排定事件」觸發事件後，會重新整理頁面。頁面的「工作流程規則條件」區段會被移除，而您指定事件排程的「排程詳細資料」區段會變成可用。

- 為取得較好的效能，建議您避免將排程事件設定成多個同時執行。
- 您必須為排程事件指定開始日期與時間，且必須指定結束日期與時間或要執行事件的次數。

備註：即使您指定過去的開始日期與時間，Oracle CRM On Demand 也不會為過去的日期與時間產生任何例項。例如，如果您為以一個月為間隔、重複 10 次的排程事件指定 2018 年 1 月 15 日作為開始日期，而目前日期為 2018 年 5 月 30 日，則事件的第一個例項會排定在 2018 年 6 月 15 日。將只會執行未來五次的例項。

- 如果您指定排程事件將在該月中的某個特定日期執行，而該日期未在特定月份發生，則該事件將不會於該月份執行。例如，如果您在月份中選取第 29 天，則事件將不會在二月執行，除非該年是閏年。

下列程序說明如何為「分析」記錄類型建立排定事件。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有下列權限：

- 管理資料規則 - 管理工作流程規則
- 存取 V3 分析

若要為「分析」記錄類型建立排定事件，請執行下列操作：

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要透過複製現有事件來建立新的排程事件，請在要複製的排程事件上按一下「複製」。
 - 若不要依據現有事件來建立新的排程事件，請在標題列上按一下「新增」。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「主要工作流程規則詳細資料」區段中，填入排程事件資訊。

下表將描述這些欄位。

欄位	描述
工作流程名稱	輸入唯一的名稱，最多 50 個字元。
有效	使用「有效」核取方塊來啟用或停用排程事件。 在排程事件生效時，排程事件記錄上的「啟動者」欄位會顯示建立該排程事件的使用者名稱。儲存記錄後，「啟動者」欄位會顯示在排程事件的「詳細資料」頁面中。 在排程事件上勾選「有效」核取方塊並儲存記錄後，記錄上的「啟動者」欄位便會更新，以顯示勾選「有效」核取方塊的使用者名稱。 排程事件之所有待處理例項與所有錯誤例項中的「啟動者」欄位，也會顯示在排程事件中勾選「有效」核取方塊的使用者名稱。

欄位	描述
	備註：當您讓排程事件生效後，會立即為第一次排程的事件產生例項。最佳作法是，在讓事件生效前，於排程事件上設定好所有工作流程動作。否則，如果排程事件的開始時間過於接近，則可能會在您完成設定工作流程動作前即執行第一個例項。 如需啟用或停用排程事件時，所發生之情況的詳細資訊，請參閱關於排程事件 (頁數 1297)。
描述	(選擇性) 輸入有關排程事件的其他資訊，如事件的目的。
記錄類型	選取「分析」。
觸發事件	「分析」記錄類型僅支援「排定事件」觸發事件。
啟用通知	若要 Oracle CRM On Demand 傳送電子郵件通知給讓排定事件生效的使用者，請勾選此核取方塊。如果勾選此核取方塊，在每次排定事件的例項順利完成時、每次事件的例項失敗時，以及每次事件的待處理例項遭刪除時，即會傳送電子郵件。

- 5 在「開始日期時間」欄位中，選取您要執行排程事件的第一個例項的日期與時間。
- 6 在「經常性」欄位中，選取您要重複執行排程事件的時間間隔，例如：每週。
- 7 在「每」欄位中，設定循環例項的間隔期間。例如，如果您在「經常性」欄位中選取「每週」，而您要讓例項以兩週的間隔循環執行，則在「每」欄位中輸入 2。您可輸入的最小值為 1。
- 8 如果您在「經常性」欄位中選取「每月」，則可勾選「每月最後一日」核取方塊，選擇將排程事件安排在執行事件的每月最後一日進行。
舉例來說，如果您將排程事件設定在 4 月 23 日開始，並以兩個月的間隔重複一次，那麼事件的第一個例項將在 4 月 23 日執行。第二個例項將在 6 月 23 日執行，第三個例項將在 8 月 23 日執行，依此類推。不過，如果您勾選「每月最後一日」核取方塊，則該事件的第一個例項將在 4 月 30 日執行，第二個例項將在 6 月 30 日執行，第三個例項將在 8 月 31 日執行，依此類推。
- 9 您可以執行下列其中一項操作，來指定要執行排程事件的次數，或者指定結束日期與時間：
 - 選取「之後」選項，然後指定要執行排程事件的次數。您輸入的值必須大於 0 (零)。
 - 選取「依日期時間」選項，然後選取排程事件的結束日期與時間。結束日期與時間必須晚於開始日期與時間。
- 10 儲存變更。

將使用者新增至分析的排定事件

下列程序說明如何新增使用者清單，來代為執行排定事件上的工作流程動作。

若要新增使用者清單至分析的排定事件，請執行下列操作：

- 1 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「執行身分」相關資訊區段中，按一下「新增」。
- 2 在「查尋」視窗中，搜尋您要工作流程規則為其執行工作流程動作的使用者。
- 3 完成使用者的選取後，按一下「確定」以關閉查尋視窗。

為分析的排定事件建立傳送電子郵件動作

下列程序說明如何為「分析」記錄類型的排定事件建立「傳送電子郵件」動作。

開始之前：

- 如果您要「傳送電子郵件」動作執行分析，則必須將分析存入目錄中「共用資料夾」下的資料夾，且您必須具有該資料夾的存取權限。要讓排定事件上指定的使用者在執行階段順利完成此動作，該使用者也必須具有該資料夾的存取權限。
- 如果要「傳送電子郵件」動作執行儀表板或儀表板頁面：
 - 必須將儀表板或儀表板頁面存入直接位在「/共用資料夾/公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」子資料夾，或存入直接位在「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」子資料夾，且您必須具有該儀表板的存取權限。如果儀表板或儀表板頁面是存入直接位在「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」子資料夾，則您必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。
 - 要讓排定事件上指定的使用者在執行階段順利完成此動作，該使用者必須具有儀表板或儀表板頁面的存取權限。如果儀表板或儀表板頁面是存入直接位在「/共用資料夾/已移轉之公司範圍內的共用資料夾」下由系統產生的「儀表板」子資料夾，則使用者必須具有「存取已移轉之公司範圍內的共用資料夾」權限。
- 您在「傳送電子郵件」動作上所選取之分析、儀表板或儀表板頁面，如果其名稱中包含下列任何特殊字元，則在傳送給指定使用者之檔案的名稱中，會以底線 (_) 取代該字元：
 - 星號 (*)
 - 反斜線 (\)
 - 冒號 (:)
 - 逗號 (,)
 - 雙引號 (")
 - 大於符號 (>)
 - 小於符號 (<)
 - 問號 (?)
 - 斜線 (/)
 - 垂直條 (|)

若要為分析記錄類型的排定事件建立「傳送電子郵件」動作，請執行下列操作：

- 1 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」相關資訊區段中，按一下「功能表」並選取「傳送電子郵件」。
 - 2 在「工作流程動作編輯」頁面的「主要動作詳細資料」區段中，完成工作流程動作的詳細資料欄位。
如需有關「註記翻譯需求」核取方塊的資訊，請參閱[建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)。
 - 3 在「分析內容詳細資料」區段中，執行下列作業：
 - a 在「內容類型」欄位中，選取要該動作執行之「分析」物件的類型。
 - b 在「內容格式」欄位中，選取要該動作產生之輸出的類型。
 - c 按一下「內容名稱路徑」欄位的「查尋」圖示，開啟快顯視窗以顯示目錄。
 - d 瀏覽至所要的「分析」物件並加以選取，然後按一下「確定」。
 - e (選擇性) 在「參數」欄位中，輸入「分析」物件的參數。
在工作流程動作中為「分析」物件指定參數的過程，類似於在 Web Applet 或 Web 頁標中為分析或儀表板指定參數。如需詳細資訊，請參閱關於指定內嵌報表與儀表板的篩選器 (請參閱 [關於指定嵌入報表與儀表板的篩選](#) 頁數 1065)。
 - 4 在「電子郵件訊息」區段中，填寫「寄件者」、「回覆對象」、「主旨」、「電子郵件格式」及「訊息主體」等欄位。
如需有關這些欄位的資訊，請參閱[建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)。
- 備註：**如果在電子郵件主旨或訊息主體中包含來自「使用者」記錄類型的欄位，系統會以代為執行「分析」物件之使用者的使用者記錄值，填入這些欄位。
- 5 儲存工作流程動作。

取消工作流程儲存作業

在具有「儲存修改的記錄前」觸發條件的工作流程規則中，您可以使用「取消儲存」功能來指定若是不符合規則條件時，取消已觸發規則的儲存變更作業。但是，Oracle CRM On Demand 執行的變更不會取消，即使您指定取消儲存作業也是一樣。

關於已取消工作流程儲存作業的翻譯訊息

當您在工作流程規則上設定取消儲存功能時，您可以指定如果不符合規則上的條件且已勾選該規則的「取消儲存」核取方塊時，要傳回給使用者或 Web 服務的自訂訊息。貴公司可能會為並未使用公司預設語言的使用者提供自訂訊息的翻譯版本。輸入自訂訊息的翻譯版本這項功能是由公司資料檔上的「為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援」核取方塊來加以控制。如果公司資料檔上已取消勾選此核取方塊，您就無法為工作流程規則輸入翻譯訊息。

如果公司資料檔上已勾選「為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援」核取方塊，則行為如下：

- 當您編輯現有工作流程規則時，可於「工作流程規則詳細資料」頁面及「工作流程規則編輯」頁面中使用「翻譯語言」欄位。建立其中已指定自訂訊息的工作流程規則後，訊息會以藍色字型顯示，並置於公司預設語言以外的各個語言的括弧中。您隨後可編輯工作流程規則，以輸入訊息的翻譯版本。

備註：如果您未指定自訂訊息，則會傳回預設訊息。您無法輸入預設訊息的翻譯版本。

- 您可於現有工作流程規則的「工作流程規則編輯」頁面及「工作流程規則詳細資料」頁面中使用「註記翻譯需求」核取方塊。如果您變更公司預設語言中現有規則內的訊息，則可使用「註記翻譯需求」核取方塊來指示是否以更新訊息來取代訊息的翻譯版本，或者讓翻譯版本保持不變。如果您勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則更新後的訊息會以預設公司語言的預設字型顯示，而該訊息也會以藍色字型顯示，並置於各個其他語言的括弧中，直到您為該語言輸入翻譯訊息。如果您在更新預設公司語言的訊息時未勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則預設公司語言的訊息會變更，但翻譯的訊息則不會變更。

備註：建立工作流程規則時，「註記翻譯需求」核取方塊會取消勾選且為唯讀狀態。「註記翻譯需求」核取方塊只有在您編輯現有工作流程規則時才會生效。此外，編輯工作流程規則時，如果您在「翻譯欄位」中選取公司預設語言以外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊會是唯讀狀態。

開始之前。若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「工作流程取消儲存」權限，以及「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

備註：「機會」記錄類型是例外。您的使用者角色不需具有「工作流程取消儲存」權限，就能在「機會」記錄類型的工作流程規則中使用「取消儲存」功能。假設您的使用者角色具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限，您即可在具有「儲存修改的記錄前」觸發條件之「機會」記錄類型的工作流程規則中，使用「取消儲存」功能。

在不符合規則條件時取消工作流程儲存作業

- 1 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「條件為 False 時的動作」區段中，選取「取消儲存」核取方塊。
- 2 (選擇性) 指定因不符合規則條件而取消儲存作業時，要顯示的錯誤訊息。
- 3 儲存變更。

下表說明「工作流程規則詳細資料」頁面中「條件為 False 時的動作」的選項。

欄位	描述
註記翻譯需求	只有在公司資料檔上已勾選「為工作流程取消儲存訊息啟用語言翻譯支援」核取方塊時，才能使用此核取方塊。 如果您變更公司預設語言中工作流程規則內的訊息，請依下列方式使用「註記翻譯需求」核取方塊： ■ 如果您要以更新訊息來取代訊息的翻譯版本，請勾選「註記翻譯需求」核取方塊。 ■ 如果您要讓訊息的翻譯版本保持不變，請不要勾選「註記翻譯需求」核取方塊。

欄位	描述
取消儲存	如果您選取此核取方塊，則如果不符合規則條件時，就會執行下列動作： ■ 工作流程規則終止。 ■ 所有根據具備「儲存修改的記錄前」觸發事件的相同記錄類型之後續工作流程規則也會終止。 ■ 記錄狀態的所有先前變更 (除了 Oracle CRM On Demand 所做的變更之外) 都會回復。 ■ 記錄會返回其原始狀態。不過，如果 Oracle CRM On Demand 更新記錄，則變更會修訂「取消儲存」動作。例如，如果從相關聯絡人移除主要聯絡人，則 Oracle CRM On Demand 會更新上層機會記錄的主要聯絡人資訊。此 Oracle CRM On Demand 所做的更新會修訂任何機會記錄的「取消儲存」動作。 ■ 不會觸發所有相同記錄類型的後續工作流程規則，該記錄類型具備「當儲存修改的記錄時」觸發事件。 ■ 會傳回下列訊息： ■ 如果由使用者動作觸發規則，則會向其動作觸發規則的使用者顯示訊息。 ■ 如果是由 Web 服務引發規則，則會以錯誤字串的形式，將訊息傳回 Web 服務。 您可指定在「顯示訊息」欄位中的訊息。 如果取消選取此核取方塊，則不符合規則條件時，並不會影響儲存作業 (且不會傳回任何訊息)。 根據預設，會取消選取「取消儲存」核取方塊。
顯示訊息	您可在此欄位中，指定不符合規則上的條件，且已勾選規則上的「取消儲存」核取方塊時，要傳回給使用者、Web 服務的訊息。 如果您未在此欄位中指定訊息，則會傳回預設訊息。訊息可包含的字元上限是 1999。

下列程序說明如何為已取消的工作流程儲存作業輸入訊息的翻譯版本。

為工作流程輸入訊息的翻譯版本

- 1 在「工作流程規則清單」頁面中，按一下工作流程規則的「編輯」連結。
- 2 在「工作流程規則編輯」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取您輸入翻譯訊息時要使用的語言。
備註：若選取預設公司語言以外的任何語言，則無法從「工作流程規則編輯」頁面或「工作流程規則詳細資料」頁面建立工作流程規則。只有在「翻譯語言」欄位中選取預設公司語言時，您才能建立工作流程規則。
- 3 在「顯示訊息」欄位中，輸入翻譯訊息。
- 4 儲存變更。

請為每個語言重複此程序。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)

限制特定通路或角色的工作流程規則

當您建立含有「排程事件」以外之任何觸發事件的工作流程規則時，可以新增條件至規則中，將該規則限制為特定通路或角色。

防止通路叫用工作流程規則

- 在條件運算式中使用 `ExcludeChannel()` 函數。
- 例如，若要防止大型匯入作業觸發工作流程規則，請在工作流程規則中使用下列條件：

`ExcludeChannel ("Import")`

如需有關 `ExcludeChannel()` 函數的詳細資訊，請參閱 [ExcludeChannel \(頁數 1639\)](#)。

限制特定角色的工作流程規則

- 在條件運算式中將 `UserValue()` 函數與 `<Role>` 屬性一起使用。
- 例如，若要限制工作流程規則僅在使用者 (其動作會觸發該規則) 角色為「管理員」且記錄的「優先順序」設為「高」時叫用，請在工作流程規則中使用下列條件：

`UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"`

如需有關 `UserValue()` 函數的詳細資訊，請參閱 [UserValue \(頁數 1665\)](#)。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 **Expression Builder** 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

建立工作流程動作：指派工作簿

工作流程規則上的「指派工作簿」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動將工作簿指派給記錄。您可以選取要指派給記錄的特定工作簿，或者可以指定運算式來評估要指派給記錄的工作簿名稱。

指定會評估工作簿名稱的運算式可讓您設定「指派工作簿」工作流程動作，藉此可依據運算式的結果來對不同記錄指派不同工作簿。例如，假設您有北美的客戶，也有總部位於 **EMEA** 的客戶。您可能想要為不同的地點設定兩個獨立的工作簿，並根據客戶的地點將適用的工作簿指派給客戶。若要設定此組態，您可以建立兩個工作簿，一個命名為「北美」而另一個命名為 **EMEA**。接著，您可以使用值「北美」與 **EMEA** 來建立名為「銷售地點」的自訂選擇清單欄位，並將該自訂欄位加入至適當角色之客戶記錄類型的頁面版面配置中。然後，您可以建立「指派工作簿」工作流程動作，以在更新客戶記錄時執行下列作業：

- 評估運算式以決定在客戶記錄上的「銷售地點」欄位中所選取的值。
- 建立客戶記錄與工作簿的關聯 (該工作簿名稱必須符合運算式所傳回的值)。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序說明如何建立「指派工作簿」動作。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

建立「指派工作簿」動作

1 導覽至您想要建立動作的規則：

- a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「指派工作簿」。

備註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。

6 若要指定待指派給記錄的工作簿，請執行下列其中一項作業：

- 按一下「工作簿名稱」欄位旁的選取器按鈕、選取您要對其指派記錄的工作簿，然後按一下「確定」。
- 按一下  圖示來開啟 Expression Builder、建立運算式來評估要指派給記錄的工作簿名稱，然後按一下「儲存」。

例如，若要支援此主題前文所述的組態，請從清單中選取自訂「銷售地點」欄位。與語言無關的欄位名稱接著會以適當語法顯示於運算式編輯器中。

附註：如果運算式評估為 Null 值或非有效工作簿名稱的值，工作流程動作便會失敗，並在「工作流程錯誤監視器」中記錄錯誤。

如需有關 Expression Builder 的資訊，請參閱 [Expression Builder \(頁數 1624\)](#)。

7 選取適當的「指派選項」和「套用至」選項。

如需這些選項的說明，請參閱[將記錄指派給工作簿 \(頁數 1244\)](#)。

備註：如果您要讓工作流程動作將記錄從一個工作簿重新指派給其他工作簿，則您可在「取代工作簿」欄位中指定要取代的工作簿。您可以選取要取代的工作簿名稱，或者可以使用 Expression Builder 來建立運算式，以評估要取代的工作簿名稱。如果運算式評估為 Null 值或非有效工作簿名稱的值，工作流程動作便會失敗，並在「工作流程錯誤監視器」中記錄錯誤。

8 儲存動作。

記錄所有權模式與指派工作簿

您可以設定在不同所有權模式中支援自訂工作簿的記錄類型：使用者模式、混合模式或工作簿模式。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。記錄所有權模式會跟工作流程規則與動作互動。

若「指派工作簿」的工作流程動作嘗試要從記錄中移除主要自訂工作簿，則會發生下列狀況：

- 若以工作簿模式設定記錄類型，則工作流程動作失敗。
- 若以混合模式設定記錄類型，則當主要自訂工作簿從記錄中移除時，Oracle CRM On Demand 會移除記錄的「工作簿」欄位值。
- 若以使用者模式設定記錄類型，則記錄上沒有任何工作簿是主要自訂工作簿，且記錄所有權模式不會影響工作流程動作。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

建立工作流程動作：建立整合事件

工作流程規則上的「建立整合事件」動作會在符合工作流程規則上的條件，且在「建立整合事件」動作所追蹤的至少其中一個欄位中偵測到變更時，將整合事件傳送至一或多個整合佇列。

關於建立整合事件動作與等待動作

如果您想使用「建立整合事件」動作建立整合事件，以擷取觸發工作流程規則的事件對記錄所做的變更，就必須在工作流程規則的動作順序上，將「建立整合事件」動作放在任何「等待」動作之前。如果工作流程規則中的「等待」動作在「建立整合事件」動作之前，就會讓「建立整合事件」動作無法偵測到對記錄所做的變更。當「等待」動作的等待期間結束，並且在執行規則中其餘動作的事件之前，會再次讀取記錄，而不會保留觸發工作流程規則的事件之前的記錄欄位值。因此，欄位先前的值會視同目前的值，「建立整合事件」動作也不會建立整合事件，因為偵測不到任何在追蹤欄位中的變更。

關於整合事件中的選擇清單值格式

視您如何設定您的整合事件佇列而定，整合事件中選擇清單欄位的值會以建立整合事件的使用者所使用的語言來記錄，或記錄成與語言無關的程式碼 (LIC) 值。如需為整合事件佇列指定選擇清單值格式的相關資訊，請參閱[建立整合事件佇列 \(頁數 1591\)](#)與[管理整合事件設定 \(頁數 1593\)](#)。

關於客戶與聯絡人地址記錄中的帳單、出貨及主要旗標

在「客戶地址」記錄類型的整合事件中，您可以包含「帳單」與「出貨」旗標，來指出地址是否為客戶的指定帳單地址或出貨地址。同樣地，在「聯絡人地址」記錄類型的整合事件中，您可以包含「主要」旗標，來指出地址是否為聯絡人的主要地址。不過，您無法追蹤「帳單」、「出貨」及「主要」旗標的變更。這表示此類旗標的變更無法用來觸發整合事件的建立作業，即使您對旗標勾選「一律包含」核取方塊也是一樣。如果您在整合事件內包含其中一個此類旗標，且該旗標與已追蹤變更的欄位同時變更，則因所追蹤欄位變更而建立的整合事件，並不會顯示該旗標的新值。反之，整合事件會顯示執行更新前的旗標值。不過，下次因所追蹤欄位變更而建立整合事件時，整合事件會包含執行先前更新後的旗標欄位值。

例如，假設您有兩個連結至聯絡人 Jane Smith 的地址：「地址 A」與「地址 B」。「地址 A」為 Jane Smith 的主要地址。您對「聯絡人地址」記錄類型設有工作流程「建立整合事件」動作，設定如下：

- 僅對「地址類型」欄位勾選「追蹤變更」核取方塊。
- 為「主要」欄位勾選「一律包含」核取方塊。

如果使用者從 Jane Smith 的聯絡人地址記錄更新了「地址 A」的「地址類型」欄位，同時取消勾選「地址 A」的「主要」核取方塊，則工作流程動作因「地址類型」欄位變更而建立的整合事件會顯示新的地址類型，但整合事件中的「主要」旗標值仍會指出「地址 A」為 Jane Smith 的主要地址。不過，下次若從聯絡人地址記錄變更「地址 A」的「地址類型」欄位，且因變更而建立整合事件時，整合事件中的「主要」旗標會顯示「地址 A」並非 Jane Smith 的主要地址。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序說明如何建立一個「建立整合事件」動作。

開始之前。若要執行此處所述的程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

建立「建立整合事件」動作

- 1 導覽至您想要建立動作的規則：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「建立整合事件」。
備註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。
提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。
- 4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。
- 5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。
- 6 選取要寫入整合事件的整合佇列。
- 7 在「結構描述版本」欄位中，如果工作流程規則的記錄類型同時支援 Web Services 版本 1.0 與 Web Services 版本 2.0 的結構描述，則選取要用於整合事件的 Web 服務版本。
如果工作流程規則的記錄類型同時支援 Web Services 版本 1.0 與 Web Services 版本 2.0 的結構描述，則「結構描述版本」欄位中會依預設選取 Web Services 版本 2.0，但您可在儲存工作流程動作前變更選擇。
備註：建立並儲存工作流程動作後，您即無法變更「結構描述版本」欄位中的值。
如果工作流程規則的記錄類型僅支援一種結構描述，則會依預設選取該 Web 服務版本。如需有關 Web 服務的詳細資訊，請參閱 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。
- 8 儲存工作流程動作。
- 9 從動作清單的記錄層級功能表中，對您要設定的整合事件動作選取「設定」。
備註：觸發事件為「合併記錄時」的動作無法使用「設定」選項。
- 10 在「設定整合事件追蹤」頁面中，視需要選取欄位的核取方塊：
 - 如果您在欄位值未變更時也要在整合事件中包含欄位，請選取「一律包含」核取方塊。
 - 如果您要在每次更新此欄位時產生整合事件，請選取「追蹤變更」核取方塊。
- 11 儲存變更。

下表說明「設定整合事件追蹤」頁面的欄位。

欄位	描述
顯示名稱	欄位在使用者介面中顯示的名稱。
整合標記	在整合事件中包含欄位時使用的整合標記。 整合標記會顯示於 記錄類型 欄位頁面中的「整合標記 Web Services v2.0」資料欄。
必要	此唯讀核取方塊表示欄位是否已設為必要欄位。

欄位	描述
一律包含	如果您在欄位值未變更時也要在整合事件中包含欄位，請選取此核取方塊。 備註： 預設會選取「一律包含」核取方塊，且對於 Oracle CRM On Demand 使用的特定欄位無法取消選取。
追蹤變更	如果您要在每次更新此欄位時產生整合事件，請選取此核取方塊。如需有關「追蹤變更」核取方塊的詳細資訊，請參閱本主題中的 關於追蹤變更核取方塊 。

關於追蹤變更核取方塊

如果工作流程規則的觸發事件為「刪除記錄前」、「與上階關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，「追蹤變更」核取方塊將無法使用。此外，若工作流程規則的觸發事件是「與上階關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則顯示在頁面上的欄位集合將是位於下階記錄層級的欄位集合。您無法設定上層記錄層級的整合事件中包含的欄位集。

對於「追蹤變更」核取方塊可用的工作流程動作，工作流程動作唯有在已至少為一個欄位勾選「追蹤變更」核取方塊，且至少偵測到其中一個已勾選「追蹤變更」核取方塊之欄位的變更時，才會建立整合事件。在建立整合事件時，工作流程動作中已勾選「一律包含」核取方塊的所有欄位均會納入整合事件中。

系統欄位例外

如果工作流程規則的觸發事件是「儲存新記錄時」以外的任何事件，則在已為一或多個下列系統欄位勾選「追蹤變更」核取方塊，而未為任何其他欄位勾選「追蹤變更」核取方塊的情況下，Oracle CRM On Demand 不會產生整合事件：

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

如需有關整合事件的詳細資訊，請參閱[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)
- [關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)

建立工作流程動作：建立任務

工作流程規則上的「建立任務」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動建立任務。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

關於設定建立活動後續任務的工作流程規則

「建立任務」動作可用於「活動」記錄類型，以便您在儲存新活動記錄，或者在更新、刪除或還原現有活動記錄時，可以設定工作流程規則，以建立後續任務。建立的活動記錄後續任務不會觸發任何根據「活動」記錄類型的後續工作流程規則。如需詳細資訊，請參閱[設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例 \(頁數 1315\)](#)。

連結至上層記錄的任務

如果工作流程規則是根據支援下層任務的記錄類型，則當規則的「建立任務」動作建立任務時，觸發工作流程規則的記錄會成為新下層任務記錄的上層記錄。此外，工作流程規則動作建立的活動會自動連結至其他上層記錄，如下所示：

- 當「建立任務」動作為機會記錄建立活動時，工作流程動作會自動將活動連結至機會的上層客戶，以及連結至機會記錄本身。
- 當「建立任務」動作為服務要求記錄建立活動時，工作流程動作會自動將活動連結至服務要求的上層客戶與聯絡人，以及連結至服務要求記錄本身。

如果工作流程規則是根據不支援下層任務的記錄類型，則當規則的「建立任務」動作建立任務時，任務不會連結至任何上層記錄。

下列程序說明如何建立一個「建立任務」動作。

備註：如果要讓「建立任務」動作成功，其動作觸發工作流程規則的使用者必須具有建立任務的適當存取權限。如需有關工作流程動作失敗會發生什麼情況的資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

建立「建立任務」動作

1 導覽至您想要建立動作的規則：

- a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。

如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「建立任務」。

備註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。

6 填入下表所述的欄位，然後儲存動作。

備註：如果您在任務的「負責人」欄位中選取「記錄的相關使用者」選項，而記錄的負責人是無效的使用者，這時就不會建立任務。

欄位	描述
負責人	選取任務的負責人類型 (「記錄的相關使用者」或「特定使用者」)，然後選取負責人： - 如果您選取了「記錄的相關使用者」，請從清單中選取使用者。如果您選取團隊角色做為負責人，工作流程規則會為每一位具備所指派團隊角色的使用者建立任務。 備註：對於客戶、聯絡人、潛在客戶、機會及服務要求等記錄類型，任何新增至記錄類型的自訂團隊角色皆可作為「記錄的相關使用者」負責人清單中的選項。如需自訂記錄類型的詳細資訊，請參閱記錄類型應用程式自訂頁面 (頁數 1033)。如需在工作流程動作用於「使用者」記錄類型時，您可在「負責人」欄位中選取之使用者的相關資訊，請參閱為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量 (頁數 1293)。 - 如果您選取了「特定使用者」，請按一下「查尋」圖示，然後選取任務負責人。 備註：如需有關記錄所有權模式如何影響自動產生任務的所有權資訊，請參閱記錄所有權模式與自動產生任務 (請參閱 記錄所有權模式與自動產生的任務 頁數 1225)。
類型	從下拉式清單中選取活動類型。
活動子類型	從下拉式清單中選取活動子類型。
到期日	輸入評估為任務到期日的運算式。您可以使用 Expression Builder 來建立運算式。按一下  欄位旁的圖示以開啟 Expression Builder 視窗。運算式最多可以包含 1024 個字元。 備註：要讓工作流程動作正確運作，「到期日」欄位必須包含評估為有效日期的運算式。請不要在「到期日」欄位中輸入任何其他項目，例如日期或整數。 如果您輸入的運算式評估為早於或等於目前日期的日期，則到期日依預設為目前日期。 計算日期可設定的未來日期並沒有限制。不過，運算式必須評估為有效日期。如果運算式評估為無效日期或為任何其他資料類型 (如字串、整數或布林)，則會發生錯誤且不會建立活動。 您可以使用 Expression Builder 中的「檢查語法」按鈕來測試運算式的語法。不過，Expression Builder 不會驗證運算式是否評估為有效日期。 如需使用 Oracle On Demand Expression Builder 的詳細資訊，請參閱「Expression Builder」(請參閱Expression Builder 頁數 1624)。
優先順序	從下拉式清單中選取活動優先順序。
狀態	從下拉式清單中選取活動狀態。
任務幣別	選取幣別。

欄位	描述
私人	如果您想要讓此任務僅供任務負責人查看，請選取這個核取方塊。
主旨	輸入任務的主旨行。 您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。內嵌函數或欄位名稱前後的三個百分比符號 (%%%) 表示該項目將轉換成字串。 例如，文字可以包含下列內容： Call %%%[<ContactLastName>]%%% 如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用 Expression Builder 來內嵌函數或欄位名稱，這些百分比符號會自動加入。如果您使用 Expression Builder 來內嵌複雜運算式，百分比符號可能不會加入至適當的位置。在此情況下，請確定百分比符號位於整個運算式的前後，如此才能正確評估運算式。 例如，%%Today() + 30%% 會將目前日期加上 30 天，但是 %Today() %%+ 30 會在目前日期的字串表示後面串聯 30。 若要使用 Expression Builder 在欄位中內嵌函數和欄位名稱，請按一下欄位旁邊的 <i>fx</i> 圖示。 如果您只輸入靜態文字，則不需要使用 Expression Builder。 此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括運算式前後的百分比符號。
描述	輸入任務的描述。 您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱，如「主旨」欄位所述。 此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括運算式前後的百分比符號。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 **Expression Builder** 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)

- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例

此主題提供建立活動記錄時，設定建立後續任務之工作流程規則的範例。您可以視您的業務模型而定，採不同方式來使用此功能。

您想要每次使用者建立新活動時，自動建立後續任務。後續任務會設定如下：

- 任務為電訪。
- 後續任務的到期日在建立原始任務的兩天後。
- 後續任務的優先順序設為 1-高。
- 後續任務的負責人與原始活動的負責人相同。

設定建立新活動後續任務的工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面中，按一下標題列中的「新增」。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「主要工作流程規則詳細資料」區段中，填入規則資訊如下：
 - a 在「工作流程名稱」欄位中，輸入工作流程規則的名稱。
 - b 勾選「有效」核取方塊。
 - c 在「記錄類型」欄位中，選取「活動」。
 - d 在「觸發事件」欄位中，選取「儲存新的記錄時」。
- 5 儲存工作流程規則。
- 6 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」標題列中，按一下「功能表」，然後選取「建立任務」。
- 7 在「工作流程動作編輯」頁面中，填入動作資訊如下：
 - a 在「動作名稱」欄位中，輸入動作的名稱。
 - b 勾選「有效」核取方塊。
 - c 在「負責人」欄位中，選取「記錄的相關使用者」，然後選取「活動負責人」。
 - d 在「類型」欄位中，選取「電訪」。
 - e 在「到期日」欄位中，按一下 fx 圖示，並在 Expression Builder 視窗的「運算式」欄位中輸入下列運算式，然後儲存運算式：
 Today()+2
 - f 在「優先順序」欄位中，選取 1-高。
 - g 在「主旨」欄位中，輸入任務的主旨行，例如，*新活動的後續追蹤電話*。
- 8 儲存工作流程動作。

建立工作流程動作：傳送電子郵件

工作流程規則上的「傳送電子郵件」動作會在工作流程規則上的條件符合時，自動產生電子郵件。電子郵件會自動送出，不論觸發工作流程規則的作業成功或失敗。管理員可在電子郵件監視器中，查看目前待寄送的外傳電子郵件清單。如需有關電子郵件監視器的詳細資訊，請參閱[檢閱公司的待處理與已寄送電子郵件 \(頁數 1015\)](#)。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

關於工作流程動作傳送之電子郵件中的寄件人地址

當您指定「傳送電子郵件」工作流程動作傳送之電子郵件的「寄件人地址」時，您可以選取下列其中一個選項：

■ 預設電子郵件地址

如果您選取此選項，則電子郵件中的「寄件人地址」為 `donotreply@crmondemand.com`。

■ 目前使用者

如果您選取此選項，則會代表觸發工作流程的已登入使用者傳送電子郵件。電子郵件中的「寄件者」欄位會設為 `donotreply@crmondemand.com`。電子郵件中的「寄件人地址」為觸發工作流程之已登入使用者的電子郵件地址。

備註：為排程事件執行「傳送電子郵件」動作時，讓排程事件生效的使用者會被視為登入的使用者。

■ 特定電子郵件地址

如果您選取此選項，則會代表您在工作流程動作上指定的電子郵件地址傳送電子郵件。電子郵件中的「寄件者」欄位會設為 `donotreply@crmondemand.com`。電子郵件中的「寄件人地址」為您在工作流程動作上指定的特定電子郵件地址。

附註：Oracle CRM On Demand 會為每個電子郵件產生字串，讓電子郵件可在 Oracle 的電子郵件傳遞系統中加以追蹤。在舊版的 Oracle CRM On Demand 中，追蹤字串會顯示在電子郵件中。從 24 版開始，追蹤字串不再顯示於電子郵件中，而是存放在電子郵件收件者看不到的標頭。

關於翻譯傳送電子郵件工作流程動作中的主旨行與訊息主體文字

在建立「傳送電子郵件」動作後，您可以選擇編輯該動作，來為工作流程動作所產生的電子郵件輸入主旨行與訊息主體文字的翻譯版本。您可以為公司目前使用的每個語言輸入翻譯。如果您並未輸入某個語言的主旨行與訊息主體文字翻譯，則會改為使用預設公司語言的文字版本。

執行電子郵件動作時，Oracle CRM On Demand 會使用「傳送電子郵件」動作的「收件人」欄位值來決定電子郵件的語言，如下所示：

- 若「收件人」欄位中已選取「特定使用者」或「記錄的相關使用者」，則電子郵件的語言為電子郵件收件者的使用者語言。若「收件人」欄位中已選取「記錄的相關使用者」，且電子郵件正寄送給多位使用者，則每封電子郵件的語言為該電子郵件收件者的使用者語言。
- 若「收件人」欄位中已選取「特定電子郵件地址」，則 Oracle CRM On Demand 會使用「傳送電子郵件」動作的「寄件人」欄位值來決定電子郵件的語言，如下所示：
 - 若「寄件人」欄位中已選取「目前使用者」，則電子郵件的語言為目前使用者 (即觸發工作流程的已登入使用者) 的使用者語言。
 - 若「寄件人」欄位中已選取「預設電子郵件地址」或「特定電子郵件地址」，則電子郵件的語言為預設公司語言。

若傳送電子郵件動作被更新，會發生什麼情況？

您變更預設公司語言的主旨行文字、訊息主體文字或一併變更這兩者時，可以使用「註記翻譯需求」核取方塊來決定其他語言的行為，如下所示：

- 如果您未勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則會發生下列情況：
 - 對於從未輸入翻譯的語言，主旨行與訊息主體文字會自動使用預設公司語言的指定更新後文字加以取代。
 - 主旨行與訊息主體文字的任何現有翻譯版本會保持不變。
- 如果您勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則在儲存變更後，所有其他語言的主旨行與訊息主體文字會被預設公司語言的指定主旨行與訊息主體文字覆寫。其他語言的文字會以藍色字型顯示並置於方括號內，直到您輸入翻譯版本為止。

備註：如果您在更新「傳送電子郵件」動作的任何欄位時勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則在儲存變更後，每個語言的主旨行與訊息主體文字會被預設公司語言的指定主旨行與訊息主體文字覆寫，即使您並未更新預設公司語言的主旨行或訊息主體文字。

關於註記翻譯需求核取方塊

只有您編輯現有「傳送電子郵件」工作流程動作，且「翻譯語言」欄位中已選取預設公司語言時，「註記翻譯需求」核取方塊才會生效。建立新工作流程的「傳送電子郵件」動作時，「註記翻譯需求」核取方塊會取消勾選且為

唯讀狀態。此外，編輯工作流程動作時，若您在「翻譯語言」欄位中選取預設公司語言以外的任何語言，則「註記翻譯需求」核取方塊會是唯讀狀態。

下列程序說明如何建立「傳送電子郵件」動作。

備註：Oracle CRM On Demand 的工作流程功能不是用來作為大量電子郵件傳送的工具。如果您需要傳送大量電子郵件給客戶，則建議使用如 Oracle CRM On Demand Marketing 的產品以滿足您的需求。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

備註：「分析」記錄類型的「傳送電子郵件」動作建立程序，不同於其他記錄類型的「傳送電子郵件」動作建立程序。如需有關為「分析」記錄類型建立「傳送電子郵件」動作的資訊，請參閱[建立分析的排定事件 \(頁數 1301\)](#)。

建立「傳送電子郵件」動作

1 導覽至您想要建立動作的規則：

- a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
- 如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「傳送電子郵件」。

備註：工作流程規則的觸發器活動會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。

6 在「寄件者」欄位中，選取或輸入電子郵件寄件者的電子郵件地址，如下所示：

- 選取「預設電子郵件地址」選項，使用預設地址傳送電子郵件。
- 選取「目前使用者」選項，代表觸發工作流程之已登入使用者傳送電子郵件。
- 選取「特定電子郵件地址」選項，代表特定地址傳送電子郵件，然後指定地址。

以下為輸入地址時適用的限制：

- 您可以直接輸入電子郵件地址，或是按一下欄位旁邊的  圖示，並且使用 Expression Builder 定義電子郵件地址。
- 只指定一個電子郵件地址。「寄件者」欄位不支援多個地址。
- 如果要指定絕對電子郵件地址，則必須使用單或雙引號括住地址。
- Expression Builder 只會檢查地址運算式的語法，而不會檢查地址是否有效。
- 此欄位最多可以包含 1024 個字元。

7 (選擇性) 在「回覆對象」欄位中，選取當收件人回應「傳送電子郵件」工作流程動作所發出的電子郵件時，會自動顯示在「收件人」欄位中的地址選項，如下所示：

- 如果您要讓電子郵件中的「寄件人地址」顯示在電子郵件回應的「收件人」欄位中，請將該欄位留空。
- 如果您要讓已登入之使用者 (其動作觸發工作流程規則) 的電子郵件地址顯示在電子郵件回應的「收件人」欄位中，請選取「目前使用者」選項。
- 如果您要指定將顯示在電子郵件回應之「收件人」欄位中的一或多個電子郵件地址，請選取「特定電子郵件地址」選項，然後指定地址。

以下為輸入地址時適用的限制：

- 您可以直接輸入電子郵件地址，或是按一下欄位旁邊的 **fx** 圖示，並且使用 **Expression Builder** 定義電子郵件地址。
- 輸入多個地址，請使用分號 (;) 分隔符號。
- 您必須使用單引號或雙引號包圍絕對電子郵件地址。
- **Expression Builder** 只會檢查地址運算式的語法，而不會檢查地址是否有效。
- 此欄位最多可以包含 1024 個字元。

8 在「收件人」欄位中，選取或輸入電子郵件收件者的電子郵件地址，如下所示：

- 選取「特定使用者」或「記錄的相關使用者」，然後選取收件者，如下所示：
 - 如果您選取了「特定使用者」，請按一下「查尋」圖示，然後選取使用者。
 - 如果您選取了「記錄的相關使用者」，請從清單中選取收件者。

如果您選取團隊角色做為收件者，工作流程規則會將郵件傳送給具備所指派團隊角色的每一位使用者。

備註：對於客戶、聯絡人、潛在客戶、機會及服務要求等記錄類型，任何新增至記錄類型的自訂角色皆可在「記錄的相關使用者」收件者清單中使用。如需自訂記錄類型的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)。如需有關在工作流程動作用於「使用者」記錄類型時，您可傳送電子郵件之收件者的資訊，請參閱[為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量 \(頁數 1293\)](#)。

- 選取「特定的電子郵件地址」選項，然後指定地址。

以下為輸入地址時適用的考量：

- 您可以直接輸入電子郵件地址，或是按一下欄位旁邊的 **fx** 圖示，並且使用 **Expression Builder** 定義電子郵件地址。
- 輸入多個地址，請使用分號 (;) 分隔符號。
- 您必須使用單引號或雙引號包圍絕對電子郵件地址。
- **Expression Builder** 只會檢查地址運算式的語法，而不會檢查地址是否有效。
- 此欄位最多可以包含 1024 個字元。
- 若您在此處輸入的運算式所傳回的電子郵件地址，包含標準應用程式中不支援用於電子郵件地址的任何字元，即使公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，**Oracle CRM On Demand** 仍無法傳送電子郵件至該地址。如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱[關於電子郵件地址中的特殊字元 \(頁數 54\)](#)。

下列範例說明包含多個地址的項目：

```
PRE('<EmailField1>' + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com")
```

備註：根據「使用者」記錄類型建立「傳送電子郵件」工作流程動作時，「收件者」欄位中無法使用「特定的電子郵件地址」選項。只有「特定使用者」與「記錄的相關使用者」選項可供使用。

9 輸入電子郵件的主題行。

您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。內嵌函數或欄位名稱前後的三個百分比符號 (%%%) 表示該項目將轉換成文字值。

例如，文字可以包含下列內容：

已建立新的 %%%[<AccountType>]%%% 客戶

如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用 **Expression Builder** 來內嵌函數或欄位名稱，這些百分比符號會自動加入。如果您使用 **Expression Builder** 來內嵌複雜運算式，百分比符號可能不會加入至適當的位置。在此情況下，請確定百分比符號位於整個運算式的前後，如此才能正確評估運算式。

例如，`%%Today() + 30%%` 會將目前日期加上 30 天，但是 `%%Today() %%+ 30` 會在目前日期的字串表示後面串聯 30。

若要使用 **Expression Builder** 來將函數和欄位名稱內嵌至欄位中，請按一下欄位旁邊的  圖示。如果您只輸入靜態文字，則不需要使用 **Expression Builder**。

此欄位最多可以包含 1024 個字元，包括函數和欄位名稱前後的百分比符號。

10 在「電子郵件格式」欄位中，選取要用於電子郵件的格式。

您可以選取純文字或 **HTML** 訊息格式。

11 輸入電子郵件的訊息。

您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱，如步驟 8 所述。

例如，文字可以包含下列內容：

`Hello Mr %%%[<ContactLastName>]%%%`

此欄位最多可以包含 16,350 個字元，包括運算式前後的百分比符號。

如需在訊息中使用 **HTML** 代碼之考量的詳細資訊，以及所支援的元素與屬性清單，請參閱[附註欄位和 workflows 電子郵件訊息中的 HTML 程式碼 \(頁數 56\)](#)。

12 儲存動作。

下列程序說明如何為電子郵件中的主旨行與訊息主體文字輸入翻譯版本。

備註：如果您並未輸入某個語言的主旨行與訊息主體文字翻譯，則會改為使用預設公司語言的文字版本。若您稍後在現有「傳送電子郵件」動作中變更預設公司語言的主旨行文字、訊息主體文字或一併變更這兩者，且未勾選「註記翻譯需求」核取方塊，則從未輸入過翻譯的任何語言主旨行與訊息主體文字也會適用這些更新。

為電子郵件的主旨行與訊息主體文字輸入翻譯版本

- 1** 在「工作流程規則詳細資料」頁面中，針對您要輸入翻譯的「傳送電子郵件」工作流程動作，按一下其「編輯」連結。
- 2** 在「工作流程動作編輯」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取您輸入翻譯時要使用的語言。
- 3** 在「主旨」欄位中，輸入電子郵件主旨行的翻譯版本。
您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。
- 4** 在「訊息主體」欄位中，輸入訊息文字的翻譯版本。
您可以在文字中內嵌函數和欄位名稱。
- 5** 儲存變更。
- 6** 請為您輸入翻譯時要使用的每個語言重複此程序。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 **Expression Builder** 第 29 版 **Service Pack 1** 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 **Expression Builder** 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

建立工作流程動作：更新值

工作流程規則上的「更新值」動作會在記錄變更時自動更新欄位，但不會損及原始變更的相關資訊 (亦即記錄變更時間、變更者、資料變更內容等資訊)。此動作會在一或多個「等待」動作所定義的等待期間結束後執行，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。

除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」，否則必須有至少一個有效的「等待」動作，其優先順序高於工作流程規則上的「更新值」動作。除了觸發事件為「儲存修改的記錄前」的工作流程規則之外，**Oracle CRM On Demand** 只能讓您在工作流程規則上動作的優先順序高於至少一個「等待」動作時，啟用「更新值」動作。工作流程規則具有多個「更新值」動作時，不是每個「更新值」動作都需要具有「等待」動作。該規則上有一個「等待」動作的優先順序高於所有「更新值」動作即可。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序描述如何建立「更新值」動作。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

建立「更新值」動作

- 1 導覽至您想要建立動作的規則：
 - a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
 - c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「更新值」。

備註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

- 4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。
- 5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。
- 6 填入下表所述的欄位，然後儲存動作。

欄位	描述
欄位名稱	從下拉式清單中選取要更新的欄位名稱。 備註：可更新的欄位集是由工作流程規則的記錄類型決定。此外，若欄位在欄位設定層次被指定為唯讀，則該欄位便無法透過「更新值」動作加以更新。對於某些記錄類型，可被更新的欄位集包含一些「自訂物件」欄位。您可以為許多記錄類型更新「自訂物件 1」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」欄位以及對應的 ID 欄位。對於「機會」記錄類

欄位	描述
	型，您也可以更新「自訂物件 05」與「自訂物件 06」以及對應的 ID 欄位。
值	按一下欄位旁的 $\mathcal{F}$ 圖示，然後定義運算式，以便針對此欄位計算新的值。您可以使用 Expression Builder 中的「檢查語法」按鈕來測試語法。 此欄位最多可以包含 1024 個字元。 如果要定義可計算欄位的運算式，例如自訂「利潤」欄位，讓利潤等於收益減去成本，則每一次觸發工作流程規則時，就會計算欄位值，即使是收益或成本並未改變。若要獲得較佳的效能，您可以針對工作流程規則定義其他條件，例如： <code>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</code> PRE 函數會傳回更新欄位之前位於此欄位中的值。
覆寫現有值	如果欄位中的現有值要以新的值覆寫，請選取這個核取方塊。 如果欄位已經包含值，除非您選取這個核取方塊，否則系統不會更新此值。 如果欄位是空白的，系統就會使用新的值來更新此欄位，即使取消選取這個核取方塊也一樣。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

建立工作流程動作：等待

等待動作會導致 Oracle CRM On Demand 延遲對工作流程規則執行其他 (後續) 動作，直到過了等待期間為止。您可以將等待期間指定為時間期間，或者指定等待期間的結束日期與時間。此外，您可以直接指定等待期間，或建立運算式來進行計算。

附註：等待期間會指定 Oracle CRM On Demand 開始對工作流程規則執行其他動作之前，必須經過的最短時間。在執行其他作業之前所經過的實際時間可能更長，視 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載量，以及等待期間結束時待處理的「等待」動作數而定。

關於等待動作與建立整合事件動作

如果您想使用「建立整合事件」動作建立整合事件，以擷取觸發工作流程規則的事件對記錄所做的變更，就必須在工作流程規則的動作順序上，將「建立整合事件」動作放在任何「等待」動作之前。如果工作流程規則中的「等待」動作在「建立整合事件」動作之前，就會讓「建立整合事件」動作無法偵測到對記錄所做的變更。當「等待」動作的等待期間結束，並且在執行規則中其餘動作的事件之前，會再次讀取記錄，而不會保留觸發工作流程規則的事件之前的記錄欄位值。因此，欄位先前的值會視同目前的值，「建立整合事件」動作也不會建立整合事件，因為偵測不到任何在追蹤欄位中的變更。

備註：您可以建立工作流程規則的多個動作，每項規則最多可以有 25 個動作。

下列程序描述如何建立「等待」動作。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。如需為角色增加權限的資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

建立等待動作

1 導覽至您想要建立動作的規則：

- a 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- b 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- c 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要建立動作的規則。

如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

2 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。

3 在「工作流程規則詳細資料」頁面上的「動作」標題列中，按一下「功能表」，再選取「等待」。

備註：工作流程規則的觸發事件會決定可以針對規則建立的動作類型。

提示：按一下動作的「複製」連結，即可建立現有工作流程規則動作的副本。

4 在「工作流程動作編輯」頁面中，輸入動作名稱。

5 如果您要啟用動作，請勾選「有效」核取方塊。

6 如果您在等待期間結束後不要 Oracle CRM On Demand 重新評估規則條件，請取消選取「等待後重新評估規則條件」核取方塊。

備註：如需關於「等待後重新評估規則條件」核取方塊，請參閱[關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)。

7 請使用下列其中一個選項指定等待的持續時間：

■ 選取「期間」選項，再以年、月、日、時與分為單位輸入延遲期間，如下所示：

- 在「年」欄位中，輸入 0 (零) 到 5 的正整數值。
- 在「月」欄位中，輸入 0 (零) 到 12 的正整數值。
- 在「日」欄位中，輸入 0 (零) 到 200 的正整數值。
- 在「時」欄位中，輸入 0 (零) 到 200 的正整數值。
- 在「分」欄位中，輸入 0 (零) 到 59 的正整數值。

不能指定負值，或非整數值，例如 1.5。

備註：您可以使用「期間」選項指定的最大期間為 5 年、12 個月、200 天、200 小時及 59 分鐘。如果您要指定更長的期間，則可改用「期間運算式」選項而非「期間」選項。

■ 選取「期間運算式」選項，按一下欄位旁的  圖示，並使用「運算式產生器」建立運算式，以計算延遲的期間。

您可以使用「運算式產生器」的 **Duration** 函數來計算期間，單位為天數或天數分數。如需詳細資訊，請參閱[持續時間 \(頁數 1638\)](#)。

運算式必須評估為數字。以下為計算延遲期間的有效運算式範例：

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

運算式可傳回的期間長度並沒有限制。

備註：如果計算出的等待期間為負數，則會將等待期間設為零，並會立即完成「等待」動作。工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

- 選取「時間」選項，按一下行事曆圖示，並選取延遲的結束日期與時間。

根據在您個人設定中指定的時區選取時間。

- 選取「時間運算式」選項，按一下欄位旁的 $\mathcal{f}$ 圖示，並使用「運算式產生器」建立運算式，以計算延遲的結束日期與時間。

您可以使用「運算式產生器」的 **Duration** 函數來計算期間，單位為天數或天數分數。如需詳細資訊，請參閱[持續時間 \(頁數 1638\)](#)。

運算式必須評估日期與時間。以下範例為計算延遲結束日期與時間的有效運算式：

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

備註：如果計算出的結束日期與時間已過，則會將動作的等待期間設為 0 (零)，並立即完成「等待」動作。工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

如果運算式不評估有效日期與時間，則「等待」動作會立即完成，工作流程規則上任何剩餘的動作皆會執行，不會延遲。

計算日期可設定的未來日期並沒有限制。

8 儲存動作。

如需建立其他類型工作流程動作的逐步程序，請參閱下列主題：

- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)

相關主題

如需工作流程的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

變更工作流程規則動作的順序

如果在工作流程規則上有多個動作，這些動作會依工作流程規則上指定的順序執行，從編號 1 的動作開始，每個動作完成之後，才會開始下一個動作。您可以變更規則上的動作順序。

變更工作流程規則上動作的順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，找出您要變更動作順序的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 按一下規則上的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資訊」頁面上的「動作」標題列中，按一下「編輯順序」按鈕。
- 6 在「編輯動作順序」頁面上，按一下箭頭圖示來執行下列作業：
 - 在清單中上移或下移動作。
 - 將動作移至動作清單的頂端或底部。

附註：若規則上有「更新值」動作，則其必須在至少一個規則的有效「等待」動作之後，除非工作流程規則的觸發事件是在「儲存修改的記錄前」。

- 7 按一下「儲存」以儲存您的變更。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [建立工作流程動作：指派工作簿 \(頁數 1307\)](#)
- [建立工作流程動作：建立整合事件 \(頁數 1309\)](#)
- [建立工作流程動作：建立任務 \(頁數 1312\)](#)
- [建立工作流程動作：傳送電子郵件 \(頁數 1315\)](#)
- [建立工作流程動作：更新值 \(頁數 1320\)](#)
- [建立工作流程動作：等待 \(頁數 1321\)](#)

變更工作流程規則的順序

當您建立工作流程規則時，Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型與相同的觸發事件，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則的觸發事件是「與上階建立關聯之後」或「與上階取消關聯之後」，則 Oracle CRM On Demand 會根據相同的記錄類型、相同的觸發事件及相同的上階記錄類型，自動指派規則給下一個未使用的規則順序編號。若工作流程規則含有「排程事件」以外的觸發事件，順序編號會決定 Oracle CRM On Demand 根據相同記錄類型與相同觸發事件，及相同上階記錄類型 (若適用)，所叫用的一連串工作流程規則順序。您可以變更規則的順序。

備註：具有「排程事件」觸發事件的工作流程規則也會被指定一個順序編號，但不會依順序來執行。排程事件的順序編號是唯讀的。

例如，如果您根據「客戶」記錄類型建立工作流程規則，而觸發事件為「刪除記錄前」，且已有兩項工作流程規則擁有相同的記錄類型與觸發事件，這時指定給新規則的順序編號會是 3。您之後可以變更順序編號，讓該新規則成為指定記錄類型與觸發事件叫用的第一項規則。

下列程序將描述如何變更工作流程規則的順序。

變更工作流程規則的順序

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，找出要變更其順序的規則，然後按一下規則的名稱連結。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 在「工作流程規則詳細資料」頁面上，按一下「編輯順序」。
- 5 在「編輯工作流程順序」頁面中，按一下箭頭圖示來執行下列作業：
 - 在清單中上移或下移工作流程規則。
 - 將工作流程規則移至規則清單的頂端或底部。
- 6 按一下「儲存」以儲存您的變更。

備註：如果您刪除工作流程規則，根據相同記錄類型和相同觸發事件的其他規則會自動重新排列順序。不過，如果您讓工作流程規則無效，此規則在根據相同記錄類型和相同觸發事件之規則清單內的順序並不會變更 (但此規則將不會被叫用)。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)

停用工作流程規則與動作

如果您在規則的「等待」動作例項狀態為尚待處理時停用工作流程規則，則當「等待」期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

如果您在「等待」動作例項狀態為尚待處理時停用工作流程的「等待」動作，則當等待期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

備註：如需停用排程事件 (即含有「排程事件」觸發事件的工作流程規則) 時，所發生之情況的相關資訊，請參閱[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)。

下列程序說明如何停用工作流程規則。

停用工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找想要停用的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 在規則的記錄層級功能表中，選取「編輯」。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面中，取消選取「有效」核取方塊。
- 6 儲存變更。

下列程序說明如何停用工作流程規則動作。

停用工作流程規則動作

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要刪除其動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 按一下規則的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」區段中，尋找要刪除的動作。
- 6 在動作的記錄層級功能表中，選取「編輯」。
- 7 在「工作流程動作編輯」頁面中，取消選取「有效」核取方塊。

備註：如果在規則中有「更新值」動作，則此動作必須位於規則中至少一個有效的「等待」動作之前，除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」。如果您嘗試停用「等待」動作，而且在「更新值」動作之前沒有任何其他的「等待」動作，則 **Oracle CRM On Demand** 不允許您停用「等待」動作。

- 8 儲存變更。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [刪除工作流程規則與動作 \(頁數 1326\)](#)

刪除工作流程規則與動作

刪除工作流程規則時，也會刪除規則上所有的動作，此外相關記錄類型其剩餘規則的順序編號會視需要自動更新，以確保編號會連續不中斷。

當規則上的「等待」動作有一或多個例項處於待處理狀態時，若您刪除工作流程規則，則會從「工作流程等待監視器」中刪除這些待處理的例項。工作流程規則上的其他動作都不會執行，且不會依照記錄類型的規則順序來觸發後續工作流程規則。

刪除工作流程規則中的動作時，規則中剩餘動作的順序編號會視需要自動更新，以確保編號會連續不中斷。

如果您在「等待」動作例項狀態為尚待處理時刪除工作流程的「等待」動作，則當等待期間在動作例項上結束時，不會執行工作流程規則上任何一個剩餘的動作，也不會觸發記錄類型規則順序的順序工作流程規則。

備註：如需刪除排程事件 (即含有「排程事件」觸發事件的工作流程規則) 時，所發生之情況的相關資訊，請參閱[關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)。

下列程序說明如何刪除工作流程規則。

刪除工作流程規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找想要刪除的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 在規則的記錄層級功能表中，選取「刪除」。
- 5 確認要刪除規則。

下列程序說明如何刪除工作流程規則動作。

刪除工作流程規則動作

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程組態」。
- 3 在「工作流程規則清單」頁面上，尋找您想要刪除其動作的規則。
如需有關在清單頁面中搜尋工作流程規則的詳細資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。
- 4 按一下規則的「工作流程名稱」連結。
- 5 在「工作流程規則詳細資料」頁面的「動作」區段中，尋找要刪除的動作。
- 6 在動作的記錄層級功能表中，選取「刪除」。

備註：如果規則有「更新值」動作，則此動作必須位於規則中至少一個有效的「等待」動作之前，除非工作流程規則的觸發事件為「儲存修改的記錄前」。如果您嘗試刪除「等待」動作，而且在「更新值」動作之前沒有任何其他的「等待」動作，則 **Oracle CRM On Demand** 不允許您刪除「等待」動作。

- 7 確認要刪除動作。

相關主題

如需工作流程相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則 \(頁數 1276\)](#)
- [關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)
- [關於以時間為基準的工作流程規則 \(頁數 1287\)](#)
- [建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)
- [變更工作流程規則動作的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [變更工作流程規則的順序 \(頁數 1324\)](#)
- [停用工作流程規則與動作 \(頁數 1325\)](#)

工作流程監視器

您可以在工作流程監視器中，檢視下列項目的相關資訊：

- [工作流程規則與工作流程動作的失敗例項](#)。如需詳細資訊，請參閱[工作流程錯誤監視器 \(頁數 1327\)](#)。
- [「等待」動作的待處理例項](#)。如需詳細資訊，請參閱[工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)。

工作流程錯誤監視器

您可以使用「工作流程錯誤監視器」中提供的資訊，來協助您瞭解為何工作流程規則或工作流程動作的特定例項會失敗。如果需要，您可以從「工作流程錯誤監視器」中存取工作流程規則的詳細資料，以便更正工作流程動作組態中的任何錯誤。錯誤例項的詳細資料會保留在「工作流程錯誤監視器」中 30 天，或是直到您刪除為止，以先發生者為主。

如需「工作流程錯誤監視器」中所呈報的失敗類型相關資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)。

如需有關使用「工作流程錯誤監視器」的資訊，請參閱下列主題：

- [檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [工作流程錯誤例項欄位 \(頁數 1329\)](#)

檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項

下列程序說明如何檢視「工作流程錯誤監視器」中的錯誤例項。如需「工作流程錯誤監視器」中所呈報的失敗類型相關資訊，請參閱[關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

檢視「工作流程錯誤監視器」中的錯誤例項

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程監視器」。
- 3 在「工作流程監視器」頁面上，按一下「工作流程錯誤監視器」。
- 4 在「錯誤例項清單」頁面上，尋找您要的例項。

提示：如需有關篩選清單的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

- 5 若要檢視例項的詳細資料，請按一下「例項 ID」連結。
- 6 若要檢視記錄為例項之工作流程規則的詳細資料，請按一下該記錄的「工作流程名稱」連結。

下列程序說明如何建立錯誤例項的篩選清單。

建立錯誤例項的篩選清單

- 在「錯誤例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「建立新清單」。
- 如需有關建立與調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

下列程序說明如何管理錯誤例項的篩選清單。

管理錯誤例項的篩選清單

- 在「錯誤例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「管理清單頁面」。
- 如需管理清單的詳細資訊，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

下列程序說明如何檢視錯誤例項清單的篩選條件。

檢視錯誤例項清單的篩選條件

- 在「錯誤例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「顯示清單篩選條件」。
- 如需清單篩選條件的詳細資訊，請參閱[檢視清單頁面 \(頁數 117\)](#)。

如需有關使用「工作流程錯誤監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [工作流程錯誤監視器 \(頁數 1327\)](#)
- [從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [工作流程錯誤例項欄位 \(頁數 1329\)](#)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項

您可以從「工作流程錯誤監視器」中一次刪除一個錯誤例項，錯誤例項的詳細資料會保留在「工作流程錯誤監視器」中 30 天，或是直到您刪除為止，以先發生者為主。

備註：「錯誤執行環境清單」頁面中沒有可用的批次刪除設備。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。
下列程序說明如何從「工作流程錯誤監視器」中刪除錯誤例項。

從「工作流程錯誤監視器」中刪除錯誤例項

- 1 在「錯誤例項清單」頁面上，尋找您要刪除的例項。

提示：如需有關篩選清單的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

- 2 按一下例項的「刪除」連結。

如需有關使用「工作流程錯誤監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)
- [工作流程錯誤監視器 \(頁數 1327\)](#)
- [檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [工作流程錯誤例項欄位 \(頁數 1329\)](#)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

工作流程錯誤例項欄位

本主題針對工作流程規則、排程事件及「工作流程錯誤監視器」中之工作流程動作的失敗例項，提供您可檢視的相關欄位資訊。

下表說明針對工作流程規則失敗例項，以及工作流程規則上之工作流程動作失敗例項，您可檢視的欄位。

欄位	描述
例項 ID	Oracle CRM On Demand 為此工作流程例項產生的 ID。
工作流程名稱	若是失敗工作流程規則的例項，即為規則的名稱。 若是失敗工作流程動作的例項，則為設定動作之工作流程規則的名稱。 按一下工作流程規則的名稱可開啟「工作流程規則詳細資料」頁面，您可以在在此檢視規則組態的詳細資料。
工作流程動作	工作流程動作的名稱。記錄是此工作流程動作的例項。 如果記錄是失敗工作流程規則的例項，則此欄位為空白。
觸發事件	觸發工作流程規則的事件。
記錄類型	觸發工作流程規則例項之記錄的記錄類型。
記錄資料列 ID	觸發工作流程規則例項之記錄的資料列 ID。 如果工作流程規則或工作流程動作例項因為語法錯誤而失敗，則此欄位為空白。

欄位	描述
上階記錄類型	如果觸發工作流程規則例項的記錄，是位於觸發工作流程規則的動作內容中上階記錄的下階，則此欄位會顯示上階記錄的記錄類型。
上階記錄資料列 ID	如果觸發工作流程規則例項的記錄，是位於觸發工作流程規則的動作內容中上階記錄的下階，則此欄位會顯示上階記錄的資料列 ID。
錯誤訊息	此工作流程規則或工作流程動作例項結束的原因。
起始者	其動作觸發工作流程規則例項的使用者名稱。
起始時間	觸發工作流程規則例項的日期與時間。
終止時間	此工作流程規則或工作流程動作例項結束的日期與時間。
通路名稱	觸發工作流程規則例項所透過的通路名稱，如 Web 服務、線上、匯入等等。

下表說明針對排程事件失敗例項，以及排程事件上之工作流程動作失敗例項，您可檢視的欄位。

欄位	描述
例項 ID	Oracle CRM On Demand 為此排程事件或工作流程例項所產生的 ID。
工作流程名稱	若為失敗排程事件的例項，此為排程事件的名稱。 若是失敗工作流程動作的例項，則為設定動作之排程事件的名稱。 按一下排程事件的名稱可開啟「工作流程規則詳細資料」頁面，您可以在此檢視排程事件組態的詳細資料。
工作流程動作	工作流程動作的名稱。記錄是此工作流程動作的例項。 如果記錄是失敗排程事件的例項，則此欄位為空白。
觸發事件	此欄位一律會顯示「排程事件」。
記錄類型	已為其設定排程事件之記錄類型的名稱。
記錄資料列 ID	若是失敗工作流程動作的例項，此為動作失敗之記錄的 ID。 若為失敗排程事件的例項，則此欄位為空白。
上階記錄類型	不適用
上階記錄資料列 ID	不適用

欄位	描述
錯誤訊息	此排程事件或工作流程動作例項失敗的原因。
起始者	讓排程事件生效的使用者名稱。
起始時間	產生排程事件或工作流程動作例項的日期與時間。
終止時間	終止排程事件或工作流程動作例項的日期與時間。
場次編號	在事件發生的集合中，指定給此排程事件例項的編號。
通路名稱	不適用

如需有關使用「工作流程錯誤監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [關於工作流程規則與工作流程動作失敗 \(頁數 1288\)](#)
- [工作流程錯誤監視器 \(頁數 1327\)](#)
- [檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)
- [從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 \(頁數 1328\)](#)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

工作流程等待監視器

您可以從「工作流程等待監視器」檢視下列項目的詳細資料：

- 「等待」動作的待處理例項與這些工作流程動作的詳細資料。
- 排定事件 (亦即，含有「排定事件」觸發事件的工作流程規則) 的例項待處理或目前正執行中。

例如，如果工作流程「等待」動作的例項或排程事件的例項待處理的時間超過您的預期，則可使用「工作流程等待監視器」來調查例項、查看工作流程規則、排程事件或工作流程動作的組態。如有需要，您可以刪除例項。

備註：刪除「等待」動作的尚待處理例項後，不會執行工作流程規則上任何剩餘的動作。刪除排程事件的待處理例項時，事件例項將被取消，排程事件的狀態會設為「已終止」，且會停用該排程事件。排程事件的剩餘事件則不會產生其他例項。

等待動作的待處理例項

若要了解如何在工作流程規則上處理「等待」動作的待處理例項，請參考下列範例。您可以使用下列的動作預定順序來設定工作流程規則：

- 1 持續時間為 24 小時的「等待」動作
- 2 「傳送電子郵件」動作
- 3 持續時間為 48 小時的「等待」動作
- 4 「傳送電子郵件」動作
- 5 「建立任務」動作

如果正確設定動作，則順序中的第一個「等待」動作 (動作 1) 會維持為「待處理」狀態至少 24 個小時。等待期間結束後，會執行「傳送電子郵件」動作 (動作 2)。第二個「等待」動作 (工作流程規則上的動作 3) 是順序中的下一個，它會維持為「待處理」狀態至少 48 個小時。等待期間結束後，會執行「傳送電子郵件」動作 (動作 4) 與「建立任務」動作 (動作 5)。

附註：等待期間會指定 Oracle CRM On Demand 開始對工作流程規則執行其他動作之前，必須經過的最短時間。在執行其他作業之前所經過的實際時間可能更長，視 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載量，以及等待期間結束時待處理的「等待」動作數而定。

但是，如果誤將動作 3 的等待期間指定為 48 天，而非 48 個小時，則動作會維持為「待處理」狀態達 48 天。您可以在「工作流程等待監視器」中看到該動作，並且可以檢視動作詳細資料以查看等待期間是否指定錯誤。接著您可刪除「等待」動作例項。

在刪除「等待」動作例項後，工作流程規則例項隨即終止，規則例項上剩餘的動作則不會執行。在上一個範例中，發生下列事項：

- 如果您在動作 1 待處理時將其刪除，則動作 2、3、4 及 5 便不會執行。
- 如果您在動作 3 待處理時將其刪除，則動作 4 與 5 便不會執行。

備註：等待動作是唯一一種工作流程類型會保留為尚待處理狀態。

排程事件的待處理例項

在執行排定例項的日期與時間 (即恢復日期) 前，排定事件的待處理例項會維持「已佇列」狀態。恢復日期是將執行例項的最早可能時間。例項可能不會立即執行，這取決於當時 Oracle CRM On Demand 資料庫與 Oracle CRM On Demand 伺服器上的負載狀況，以及「等待」動作例項數與排定事件的待處理例項數。例項開始執行後，例項狀態會變更為「執行中」，並會填入「實際開始日期」欄位。您可能需要重新整理瀏覽器頁面，才會看到更新後的欄位。例項執行時，會繼續顯示在「工作流程等待監視器」中。

如有必要，您可以在排定事件例項執行時將其刪除。如果這麼做，則該例項會從「工作流程等待監視器」中移除。此外，會將排定事件的狀態設為「已終止」、停用排定事件，且不再為排定事件其餘部分產生其他例項。在 Oracle CRM On Demand 進行下一次檢查以決定排定事件是否仍然有效前，例項會繼續執行。例項執行期間，每隔 5 分鐘便會執行此項檢查。當 Oracle CRM On Demand 判定排定事件已停用時，會終止執行中的例項，且不再執行例項尚未執行的任何工作流程動作。

即使排定事件的例項是待處理 (亦即，狀態設為「已佇列」時)，您也可以加以刪除，如從「[工作流程等待監視器](#)」中刪除待處理例項 (頁數 1333) 中所述。

相關主題

如需排程事件的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於排程事件 \(頁數 1297\)](#)
- [建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)

如需有關使用「工作流程等待監視器」的資訊，請參閱下列主題：

- [檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 \(頁數 1332\)](#)
- [從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 \(頁數 1333\)](#)
- [工作流程待處理例項欄位 \(頁數 1334\)](#)

檢視工作流程等待監視器中的待處理例項

下列程序說明如何檢視「工作流程等待監視器」中的待處理例項。如需有關在「工作流程等待監視器」中記錄與顯示之內容的資訊，請參閱[工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)與[工作流程待處理例項欄位 \(頁數 1334\)](#)。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

檢視「工作流程等待監視器」中的待處理例項

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「工作流程監視器」。
- 3 在「工作流程監視器」頁面上，按一下「工作流程等待監視器」。
- 4 在「待處理例項清單」頁面上，尋找您要的例項。

提示：如需有關篩選清單的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

- 5 若要檢視例項的詳細資料，請按一下「例項 ID」連結。
- 6 若要檢視記錄為例項的工作流程動作或排程事件的詳細資料，請按一下「工作流程名稱」連結。

下列程序說明如何建立待處理例項的篩選清單。

建立待處理例項的篩選清單

- 在「待處理例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「建立新清單」。
- 如需有關建立與調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。

下列程序說明如何管理待處理例項的篩選清單。

管理待處理例項清單

- 在「待處理例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「管理清單頁面」。
- 如需管理清單的詳細資訊，請參閱[管理清單頁面 \(頁數 116\)](#)。

下列程序說明如何檢視待處理例項清單的篩選條件。

檢視待處理例項清單的篩選條件

- 在「待處理例項清單」頁面上，按一下標題列中的「功能表」，並選取「顯示清單篩選條件」。
- 如需清單篩選條件的詳細資訊，請參閱[檢視清單頁面 \(頁數 117\)](#)。

如需有關使用「工作流程等待監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)
- [從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 \(頁數 1333\)](#)
- [工作流程待處理例項欄位 \(頁數 1334\)](#)

相關主題

如需工作流程規則與排程事件的相關資訊，請參閱下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項

您可以從「工作流程等待監視器」中一次刪除一個待處理例項，也可以同時刪除多個待處理例項，做法是建立例項的已篩選清單，並使用批次刪除設備。如需有關在「工作流程等待監視器」中記錄與顯示之內容的資訊，請參閱[工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)與[工作流程待處理例項欄位 \(頁數 1334\)](#)。

刪除待處理例項時，適用下列考量事項：

- 您從「工作流程等待監視器」中刪除「等待」動作的待處理例項時，會終止工作流程規則例項，且不會執行工作流程規則上任何剩餘的動作。
- 刪除排程事件的待處理例項時，事件例項將被取消，排程事件的狀態會設為「已終止」，且會停用該排程事件。排程事件的剩餘事件則不會產生其他例項。
- 如果您要產生排程事件的其他例項，則必須讓排程事件再次生效。如需更新排程事件的相關資訊，請參閱[建立排程事件 \(頁數 1298\)](#)。
- 刪除「等待」動作的待處理例項或排程事件的待處理例項後，便無法將其還原。

在您開始之前：若要使用工作流程監視器，您的使用者角色必須有「管理資料規則 - 管理工作流程規則」權限。

下列程序說明如何從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項。

從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項

- 1 在「待處理例項清單」頁面上，尋找您要刪除的例項。

提示：如需有關篩選清單的資訊，請參閱[篩選清單 \(頁數 113\)](#)。

- 2 按一下例項的「刪除」連結。

下列程序說明如何從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項清單。

從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項清單

- 1 如果您尚未這麼做，請建立要刪除的例項清單。
如需有關建立與調整清單的詳細資訊，請參閱[建立與調整清單 \(頁數 108\)](#)。
- 2 在「待處理例項清單」頁面上，按一下「功能表」並選取「批次刪除」。
- 3 按一下「確定」以確認要繼續進行。
- 4 在「批次刪除與還原佇列」頁面上，按一下「有效的要求」區段中的「繼續」。

附註：如果您未按一下「繼續」，則不會刪除記錄。

提示：您可以隨時按一下「管理」全域連結，再按一下「管理首頁」的「批次刪除與還原佇列」，來返回「批次刪除與還原佇列」頁面。

- 5 若要檢閱刪除作業的記錄檔，請在「批次刪除與還原佇列」頁面的「已處理的要求」區段中，按一下「檢視刪除記錄檔」。

如需有關使用「工作流程等待監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)
- [檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 \(頁數 1332\)](#)
- [工作流程待處理例項欄位 \(頁數 1334\)](#)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

工作流程待處理例項欄位

下表說明您可對「等待」動作與排程事件之待處理例項檢視的欄位。

欄位	工作流程等待動作的例項說明	排程事件的待處理例項說明
例項 ID	Oracle CRM On Demand 為此工作流程例項產生的 ID。	Oracle CRM On Demand 為此排程事件例項所產生的 ID。
工作流程名稱	設定工作流程動作之工作流程規則的名稱。按一下工作流程規則的名稱可開啟「工作流程規則詳細資料」頁面，您可以在此檢視工作流程規則組態的詳細資料。	包含此例項的排程事件名稱。
工作流程動作	工作流程動作的名稱。例項是此工作流程動作的例項。	不適用
觸發事件	觸發工作流程規則的事件。	此欄位一律會顯示「排程事件」。

欄位	工作流程等待動作的例項說明	排程事件的待處理例項說明
起始者	其動作觸發工作流程規則例項的使用者名稱。	讓排程事件生效的使用者名稱。
起始時間	觸發工作流程規則例項的日期與時間。	產生待處理例項的日期與時間。
恢復時間	此工作流程動作例項的等待期間將結束的日期與時間。	將開始執行待處理例項的日期與時間。
實際開始日期	不適用。	如果例項尚未開始執行，則此欄位為空白。 如果例項目前正執行中，則此欄位會顯示例項開始執行的日期與時間。
狀態	此欄位中的值一律設為「已佇列」。 備註： 「等待」工作流程動作的例項開始執行後，該例項會從「工作流程等待監視器」中移除。	如果例項尚未開始執行，則此欄位會設為「已佇列」。 如果例項目前正執行中，則此欄位會設為「執行中」。 備註： 排定事件的例項完成後，該例項會從「工作流程等待監視器」中移除。
場次編號	不適用	已觸發的排程事件例項數目。此數目包含目前的待處理例項。 備註： 如果排程事件被停用並於之後再次生效，則在規則生效後產生的第一個例項上，發生次數會重設為 1。
記錄類型	觸發工作流程規則例項之記錄的記錄類型。	已為其設定排程事件的記錄類型。
記錄資料列 ID	觸發工作流程規則例項之記錄的資料列 ID。	不適用
上階記錄類型	如果觸發工作流程規則例項的記錄，是位於觸發工作流程規則的動作內容中上階記錄的下階，則此欄位會顯示上階記錄的記錄類型。	不適用
上階記錄資料列 ID	如果觸發工作流程規則例項的記錄，是位於觸發工作流程規則的動作內容中上階記錄的下階，則此欄位會顯示上階記錄的資料列 ID。	不適用

如需有關使用「工作流程等待監視器」的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [工作流程等待監視器 \(頁數 1331\)](#)
- [檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 \(頁數 1332\)](#)
- [從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 \(頁數 1333\)](#)

相關主題

如需工作流程規則的相關資訊，請查看下列主題：

- [工作流程組態 \(頁數 1275\)](#)

資料規則與指派

按一下主題即可看見設定指派規則 (若要自動指派記錄)、預測定義、潛在客戶轉換配置與對應、銷售方式與產業等程序的逐步指示：

- [設定指派規則 \(頁數 1339\)](#)
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)
- [建立潛在客戶轉換版面配置 \(頁數 1346\)](#)
- [設定預測定義 \(頁數 1348\)](#)
- [更新預測定義 \(頁數 1352\)](#)
- [設定銷售流程、類別及指導 \(頁數 1353\)](#)
- [自訂公司的產業清單 \(頁數 1358\)](#)

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於指派規則 \(頁數 1336\)](#)
- [潛在客戶轉換管理 \(頁數 1343\)](#)

關於指派規則

開始之前。若要設定指派規則，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。

指派規則可讓您根據所設定的規則 (稱為規則群組)，自動指派潛在客戶、機會、服務要求，或客戶給適當的使用者、團隊和銷售地區。

如果您的公司已選取群組指派選項，所有群組成員都共用您指派給該群組成員的記錄。如需詳細資訊，請參閱[群組管理 \(頁數 1247\)](#)。

依您公司的結構和商務程序而定，指派規則可以很簡單。例如：

- 每個地理區域的銷售潛在客戶都指派給地區銷售經理。
- 新的服務要求是指派給技術服務經理。

或者，規則可以非常複雜。例如：

- 潛在客戶大部分是依產品專長和地理位置指派，但有些是指派給電話行銷經理。
- 服務要求大部分是依問題領域指派，但與特定產品有關的所有要求都會傳送給一個使用者。

下表說明您能夠指派記錄類型的方式：

此記錄類型	具有下列指派選項
客戶	您可以指派記錄至員工或銷售地區。此外，您也以指定共用新指派客戶所有權的團隊。
潛在客戶	您可以指派記錄給員工。

此記錄類型	具有下列指派選項
機會	您可以指派記錄至員工或銷售地區。此外，您也可以指定共用新指派機會所有權的團隊。
服務要求	您可以指派記錄給員工。

有效的規則群組中之指派規則是在發生關於記錄類型的下列情形時進行評估：

- 潛在客戶方面：會勾選「重新指派負責人」核取方塊並儲存變更。
- 服務要求：
 - 服務要求是在沒有負責人或已從記錄刪除負責人之下建立的 (亦即，「負責人」欄位是空白的)。
 - 會勾選「重新指派負責人」核取方塊並儲存變更。
- 客戶方面：會勾選「重新指派負責人」核取方塊並儲存變更。
- 機會方面：會勾選「重新指派負責人」核取方塊並儲存變更。

附註：指派管理員會在選取記錄上的「重新指派負責人」核取方塊並儲存記錄後，嘗試立即重新指派記錄。不過，將潛在客戶記錄轉換為客戶或機會時，任何重新指派客戶或機會的嘗試均會失敗，因為潛在客戶完全轉換前，指派管理員無法重新指派記錄。例如，使用工作流程規則來勾選「重新指派負責人」核取方塊，或轉換潛在客戶時設定客戶或機會的預設值，均不會造成重新指派記錄。記錄完全轉換後，您必須勾選轉換記錄上的「重新指派負責人」核取方塊，以改為手動重新指派記錄。

電子郵件通知

負責人已指派給潛在客戶或服務要求時，就會傳送電子郵件給新負責人。在新負責人的「個人詳細資料」頁面中所選取的語言可決定電子郵件使用的範本。例如，若使用者想要以西班牙文來接收通知電子郵件，則必須在使用者的「個人詳細資料」頁面上的「語言」欄位選取西班牙文。您可以在「服務要求指派規則編輯」頁面上取消選取「傳送電子郵件通知」核取方塊 (旗標)，按照規則情況來關閉服務要求的電子郵件通知。如需有關更新指派規則的資訊，請參閱[設定指派規則 \(頁數 1339\)](#)。

在電子郵件通知中，「寄件人」地址總是 donotreply@crmondemand.com，而「收件人」地址則設成您在指派規則群組的「傳回電子郵件」欄位中所指定的地址。**Oracle CRM On Demand** 在每個電子郵件附加字串，因此就能在 **Oracle** 的電子郵件遞送系統中追蹤電子郵件。若電子郵件收件者回應電子郵件通知，則回覆的「收件人」欄位會設成您在指派規則群組的「傳回電子郵件」欄位中所指定的地址。

追蹤重新指派程序

您可以使用欄位，協助您追蹤負責人重新指派處理，或執行分析以判斷重新指派處理所耗費的時間。您可以將這些欄位加入至「客戶」、「商機」、「潛在客戶」和「服務要求」頁面配置。欄位如下：

- 指派狀態

此狀態可以是「佇列的」(記錄在佇列中等待指派管理程式進行處理)，或「進行處理」(記錄目前正由指派管理程式在處理中)，或是空白 (記錄既不在佇列中，也未進行處理)。
- 前次指派提交日期

如果記錄是在佇列中等待處理，或目前已由指派管理程式進行處理，則此欄位會顯示儲存記錄的日期和時間，並已選取「重新指派負責人」核取方塊，但如果是服務要求記錄，則此欄位會顯示儲存記錄的日期和時間，而「負責人」欄位為空白。
- 前次指派完成日期

如果記錄從未進行重新指定，則此欄位為空白，否則欄位就會顯示記錄上次重新指派的日期和時間。

如需有關新增欄位至頁面配置的詳細資訊，請參閱自訂靜態頁面配置 (請參閱 [自訂靜態頁面版面配置](#) 頁數 1086)。

讓規則群組成為有效

您可以建立多個指派規則群組，但每個記錄類型一次只能有一個規則群組是有效的。

注意：上次核發規則時標示為有效的規則群組會繼續有效，直到再度核發規則為止。下次核發規則時，最近標示為有效的規則群組就會變成有效。當您建立新的規則群組並將它標示為有效時，切勿刪除先前有效的規則群組，要等到核發規則之後再刪除。

提示：規則群組可以做為潛在客戶的記錄參考，您不要刪除規則群組，而可以將其標示為無效。

關於群組指派

如果您的公司指派記錄給整個群組，而不是指派給一名員工，您的公司管理員必須：

- 1 在「公司資料檔」頁面中選取「預設群組指派」欄位 (請參閱設定公司資料檔及通用預設值 (請參閱 [設定公司資料檔及全域預設值](#) 頁數 970))。
- 2 先設定群組，再啟動指派規則 (請參閱[設定群組 \(頁數 1249\)](#))。
- 3 選取群組中的一位成員，在指派處理期間做為客戶或商機的負責人。

附註：群組功能不支援潛在客戶或服務要求記錄。

將記錄指派給群組中的負責人時：

- 「負責人」欄位會顯示負責人的資訊。
- 如果公司管理員將欄位加入至配置，「主要群組」欄位會在記錄「編輯」和「詳細資料」頁面上，顯示負責人所屬的群組名稱。
- 記錄會顯示在一般用來顯示員工記錄的應用程式區域中，例如「首頁」和記錄清單。

一般而言，群組中所有成員都具有記錄的完整存取權，但是可以調整存取層級來限制使用者的存取。

關於指派管理員與記錄所有權模式

指派管理程式只會將記錄重新指派給使用者。只有在記錄類型是在記錄所有權的使用者模式或混合模式中設定時，才會重新指派記錄。如果在指派管理程式將記錄重新指派給負責人前，已有主要自訂工作簿指派給記錄，則指派管理程式會將主要工作簿從記錄中移除。如果記錄類型是在工作簿模式中設定的，則指派管理程式無法重新指派記錄。如果您在工作簿模式中設定記錄類型，則強烈建議讓該記錄類型的所有規則群組無效。如需有關記錄所有權模式的詳細資訊，請參閱[關於記錄所有權模式 \(頁數 1221\)](#)。

指派潛在客戶的案例

下列是公司指派潛在客戶的典型商務規則範例。若要設定規則，自動指派公司的潛在客戶，管理員必須執行下列作業：

- 1 述明公司指派潛在客戶給人員的商務規則。
例如，針對在美國的客戶，許多銷售地區是依州來進行指派，但在某些州中，則是依產品專長來決定地區指派。此外，不管潛在客戶的州或有興趣的產品為何，XYZ 公司客戶總是指派給特定業務經理人。
- 2 列出涵蓋商務規則所需的全部指派案例：
 - **客戶 (公司) 是 XYZ 公司。**指派至業務經理人 A。
 - **主要地址 - CA、NV、OR、WA 等州。**指派至業務經理人 B。
 - **主要地址 - OH、IN、MI、NY、KY 等州。**指派至業務經理人 C。
 - **潛在客戶對 ABC 產品有興趣 (在已列出州之外的所有各州，但 XYZ 公司除外)。**指派至業務經理人 D。
 - **主要地址 - 未列出州名。**指派至業務經理人 E。
- 3 依考慮使用順序列出案例。
首先查看「客戶」欄位。如果值是「XYZ 公司」，請指派潛在客戶至「業務經理人 A」而不理會其他任何條件。如果不符合這項標準，請查看「主要地址 - 州/省」欄位，如果值是「CA」、「NV」、「OR」或「WA」，請指派潛在客戶至「業務經理人 B」等等。

最好的實作方法是：使用「記錄指派範本」，協助您規劃公司的指派案例，並設定可以提供您所要結果的規則。

指派規則中的標準條件

您可以在指派規則上的標準中使用下列條件：

- **介於**。若標準欄位中的值介於規則標準中所定義的兩值之間，則記錄符合規則(若記錄的標準欄位值等於規則上其中一個值，結果不會包含該記錄)。請使用逗號隔開這兩個值，請勿使用短破折號 (-) 來指定值範圍，或隔開這兩個值。

只在日期欄位中使用「介於」條件。使用 MM/DD/YYYY 日期格式。

- **包含所有值**。若標準欄位中的值符合確切值，則比對規則與記錄。應用程式不會擷取值的子字串，或具有不同大小寫的相同值。您可以輸入單一值或以逗號分隔的多個值。
- **包含完全符合的欄位值**。若標準欄位中包含標準欄位值中的所有字串，而且沒有其他任何字元，則記錄符合規則。例如，如果您輸入 *已結案* 作為標準值，則會讓標準欄位值為「已結案」的記錄符合規則，但標準欄位值為「結案/得標」的記錄則不符合規則。

您不能在日期欄位或數字欄位上使用「包含完全符合的欄位值」條件。

- **不包含任何值**。若標準欄位中包含的任何值不等於規則標準值，則記錄符合規則。您不能在日期欄位或數字欄位上使用「不包含任何值」條件。
- **小於或等於**。若標準欄位中包含的值小於或等於規則標準值，則記錄符合規則。您只能在數字欄位和幣別欄位上使用「小於或等於」條件。
- **大於或等於**。若標準欄位中包含的值大於或等於規則標準值，則記錄符合規則。您只能在數字欄位和幣別欄位上使用「大於或等於」條件。

請注意下列有關規則標準的重點：

- 不含標準的規則一定會成功。
- 系統將依順序評估規則，並在符合某個規則標準時停止評估。

例如，如果正在評估 10 個規則，而這時符合規則 6 的標準，則系統會略過規則 7、8、9 和 10 (也就是不會評估這些規則)。同樣地，如果規則 6 並無任何標準，則規則 6 會成功，系統仍會略過規則 7、8、9 和 10。

如需有關如何設定指派規則的逐步指示，請參閱[設定指派規則 \(頁數 1339\)](#)。

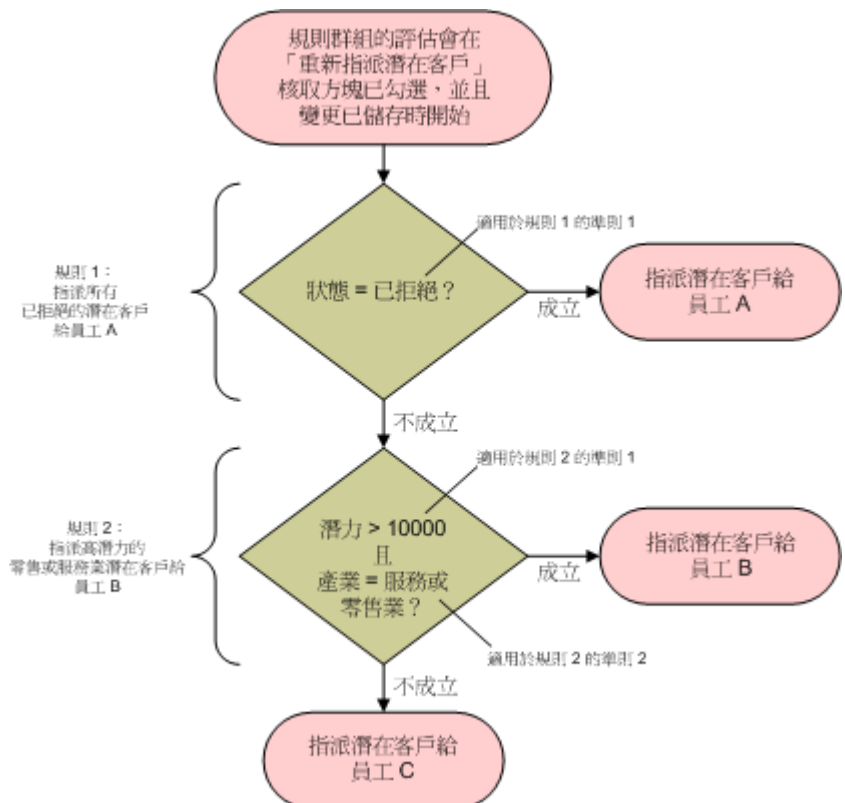
設定指派規則

開始之前：

- 若要設定指派規則，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。
- 如需有關設計指派規則的詳細資訊，請參閱[關於指派規則 \(頁數 1336\)](#)。

指派規則群組範例

規則群組是由規則組成，而規則是由準則組成。下圖顯示規則群組的元件。



評估潛在客戶指派規則群組的方式

附註：若要讓「潛在客戶詳細資料」頁面上的「拒絕」按鈕有正確的行為，規則群組中的第一條規則必須指派要拒絕的潛在客戶。

設定指派規則

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「指派規則」區段中，按一下適當記錄類型的連結。
系統就會顯示目前已經針對您公司定義的所有規則群組清單。
- 4 建立新的規則群組：
 - a 按一下「新建規則群組」按鈕。
 - b 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

欄位	描述
規則群組名稱	唯一的名稱，最多 30 個字元。

欄位	描述
有效的規則群組	一次只能有一個規則群組處於有效狀態。如果您將新的規則群組指定為有效，先前啟動的規則群組就會變成無效。
未指派的負責人	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的員工。 範例： 圖 1 中的員工 C。
傳回電子郵件	只有潛在客戶與服務要求規則群組會顯示此欄位。您在指派規則群組上「傳回電子郵件」欄位中指定的電子郵件地址，會顯示在傳送給潛在客戶與服務要求之負責人的電子郵件通知的「寄件者」欄位。另外，如果電子郵件收件者回應電子郵件通知，則回信的「寄件人」欄位會設為您「傳回電子郵件」欄位中指定的地址。 附註： 系統不會對客戶和機會記錄傳送任何電子郵件通知。
未指派的客戶銷售地區	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則群組中。
未指派的機會銷售地區	繼承了尚未由其中一項規則所指派之記錄的銷售地區。 此欄位只會顯示在機會規則群組中。

c 儲存記錄。

這樣就會儲存新規則群組的名稱，當做將規則加入至規則群組的準備事項。

5 將規則加入至規則群組：

a 在「規則群組詳細資訊」頁面的「規則」標題列中，按一下「新建」。

b 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

這份表格中的「範例」資料欄會說明如何針對圖 1 中的「規則 2」填入欄位。

欄位	描述	範例
規則名稱	唯一的名稱。	指派零售或服務的高可能性潛在客戶
訂單	評估規則所用的順序。符合某項規則的標準時，系統就會指派記錄並忽略後續規則。	1
指派業務負責人	如果符合規則標準，系統就會將記錄指派給這位使用者。 若為客戶和機會的群組指派，使用者必須是共用這些記錄之群組的成員。	員工 B

欄位	描述	範例
指派至銷售地區	如果符合規則標準，系統就會將記錄指派給這個銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶和機會規則中。	東北地區
包含相關的聯絡人	如果符合規則標準，系統就會將連結至此客戶的聯絡人指派給指定的負責人和銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則中。	不適用
包含相關的機會	如果符合規則標準，系統就會將連結至此客戶的機會指派給指定的客戶負責人和銷售地區。 此欄位只會顯示在客戶規則中。	不適用
包含團隊指派	如果符合規則標準，系統就會將團隊成員指派給此客戶。 此欄位只會顯示在客戶和機會規則中。	不適用

c 儲存記錄。

這樣就會儲存規則，所以您現在可以準備將標準加入至規則。

6 (選擇性) 針對客戶和機會，更新連結之記錄和使用者的存取權：

- a** 在「規則群組詳細資料」頁面上，按一下規則的「名稱」連結，您可在此更新對連結的記錄與使用者的存取權。
- b** 在「規則詳細資訊」頁面上，按一下「團隊指派」標題列中的「新增使用者」或「編輯使用者」。
- c** 按一下「查閱」圖示，然後選取使用者。
- d** 指派客戶、聯絡人和機會的存取等級。
- e** 儲存變更。

7 將規則標準加入至規則：

- a** 在「規則詳細資訊」頁面的「規則標準」標題列中，按一下「新建」。
- b** 在「新建/編輯」頁面上，填入這些欄位。

這份表格中的「範例」資料欄會說明如何針對圖 1 中的「規則 2」填入欄位。

欄位	描述	範例
欄位	要評估的欄位名稱。 附註： 如果已經重新標示欄位，就會顯示新的欄位名稱。	潛在收益
條件	下列條件無法用於日期欄位或數字欄位：包含所有值、包含完全符合的欄位值和不包含任何值。 下列條件只能用於數字欄位和幣別欄位：大於或等於、小於或等於。 「介於」運算子只能用於日期欄位。	大於或等於

欄位	描述	範例
值	您可以使用逗號來分隔值。如果您想要比對的值包含逗號，例如地址，請用引號括住此值。 如果條件是「介於」，請輸入以逗號隔開的最小值和最大值。	10000

c 執行下列其中一項作業：

- 如果您想要將其他標準加入至規則，請按一下「儲存並新建規則標準」，然後返回步驟 b。如果您針對某項規則定義了多個標準，記錄就必須符合**所有標準**，才能比對此規則。
- 如果您已經輸入規則的所有標準，請按一下「儲存」。

8 在「規則詳細資訊」頁面的「規則」標題列中，按一下「返回規則群組詳細資訊」。

9 在「規則群組詳細資訊」頁面上，進行下列其中一項動作：

- 如果您想要將其他規則加入至規則群組，請返回步驟 5。
- 如果您已經輸入規則群組的所有規則，請按一下「返回規則群組清單」，即可完成。

提示： 規則會按照其顯示在「規則群組」中的順序執行，因此請確定其按照正確的順序顯示。符合某項規則之後，系統就會忽略後續規則。

編輯、啟動或停用規則群組

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2** 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3** 在「指派規則」區段中，按一下您想要編輯之指派規則類型的連結。
系統就會顯示目前已經針對您公司定義之該類型的所有規則群組清單。
- 4** 按一下您想要更新的「規則群組」連結。
- 5** 在「規則群組詳細資訊」頁面上，按一下「編輯」。
- 6** 更新這些欄位，然後儲存記錄。

您所進行的變更會在 **Oracle** 伺服器時間的午夜 (預設值) 或每當指派規則群組已設定為更新時生效。

注意： 當您將某個規則群組標示為**有效**之後，上次核發規則時標示為**有效**的規則群組會繼續處於有效狀態，直到再次核發規則為止。下次核發規則時，最近標示為**有效**的規則群組就會變成有效。當您將規則群組標示為**有效**時，請勿在核發規則之前刪除先前有效的規則群組。

編輯指派規則

- 1** 在「規則群組詳細資訊」頁面上，按一下您想要變更之規則的「編輯」連結。
- 2** 更新這些欄位。

附註： 您可以透過編輯「順序」欄位，變更評估規則所用的順序。針對您想要變更的規則，輸入一個順序編號，此編號高於要比您所變更之規則優先的規則順序編號，而且低於後續規則的規則順序編號。

例如，如果有三個規則 (順序為 1 到 3)，而且您想要變更此順序，讓目前編號 1 的規則在目前編號 2 的規則之後評估，請將規則編號 1 的順序變更為 2.1 之類的值 (或任何大於 2 且小於 3 的值)。

- 3** 儲存記錄。

潛在客戶轉換管理

您的使用者可以將潛在客戶記錄轉換為客戶、聯絡人及機會記錄。如果您的公司設定為使用 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**，則使用者也可將潛在客戶記錄轉換為交易註冊記錄。

使用者轉換潛在客戶記錄時，可執行下列其中一項作業：

- 建立新客戶、聯絡人、機會或交易註冊記錄，這些記錄會自動連結至潛在客戶記錄。
- 將潛在客戶記錄連結至現有客戶與聯絡人記錄。使用者可選取在其轉換潛在客戶時想要連結至潛在客戶的記錄。

若您將必要選項設為可用於潛在客戶轉換版面配置中，則使用者也可執行下列作業：

- 將潛在客戶團隊的成員複製到客戶、聯絡人及機會 (轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶) 的團隊中。
- 將潛在客戶的相關自訂物件記錄連結至轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶的客戶、聯絡人及機會。

您可以決定在「轉換潛在客戶」頁面上哪些選項可供使用者使用，做法是為該頁面建立潛在客戶轉換版面配置，然後將這些版面配置指派給使用者角色。

在標準應用程式中，潛在客戶記錄中的某些資訊會帶入轉換程序期間所建立或已連結至潛在客戶之客戶、聯絡人、機會及交易註冊記錄的相關欄位中。您可以設定下列項目來決定要帶入的資訊：

- 「潛在客戶」記錄類型與「客戶」、「聯絡人」、「交易註冊」及「機會」記錄類型上，彼此欄位間的對應。如需詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)。
- 來自潛在客戶記錄的欄位，顯示在「轉換潛在客戶」頁面的「機會」與「交易註冊」區段中。使用者可在「轉換潛在客戶」頁面上編輯這些欄位值。這些值之後便會帶入新機會或交易註冊。如需有關設定「轉換潛在客戶」頁面要顯示哪些欄位的資訊，請參閱[建立潛在客戶轉換版面配置 \(頁數 1346\)](#)。

附註：只有在欄位已對應至相關記錄類型中的欄位時，才可新增至「轉換潛在客戶」頁面版面配置。如果您想要新增至「轉換潛在客戶」頁面的欄位尚未對應至相關記錄類型上的欄位，則您必須先進行對應，才可以將其新增至「轉換潛在客戶」頁面的版面配置中。此外，串連欄位與「Web 連結」欄位類型的欄位無法新增至潛在客戶轉換版面配置，即使此類欄位對應至相關記錄類型的欄位。「相關機會」欄位與「下一個步驟」欄位一律會顯示於「轉換潛在客戶」頁面的「機會」區段，而「交易註冊名稱」欄位與「主要合作夥伴客戶」欄位一律會顯示於「交易註冊」區段。您無法從頁面版面配置中移除這些欄位。

若要轉換潛在客戶，使用者其角色必須有適當的記錄類型存取權，以及適當的權限。如需詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定 (請參閱[用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定 頁數 214](#))。

使用者拒絕潛在客戶時，必須在「拒絕潛在客戶」頁面的「拒絕代碼」欄位中選取拒絕代碼。「拒絕代碼」欄位預設會提供一些值，但您可以變更這些值或將更多的值新增至清單中。如需有關「拒絕代碼」選擇清單的詳細資訊，請參閱[潛在客戶拒絕代碼 \(頁數 1347\)](#)。

相關主題

如需有關潛在客戶轉換管理的詳細資訊，請參閱下列主題：

- [設定潛在客戶轉換程序 \(頁數 1344\)](#)
- [在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)
- [建立潛在客戶轉換版面配置 \(頁數 1346\)](#)

設定潛在客戶轉換程序

若要為您的使用者與記錄類型設定潛在客戶轉換與拒絕設定，請執行下列任務：

- 1 如果您在潛在客戶轉換期間要對應其他的欄位，請設定新的對應。
如需對應欄位的詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)。
- 2 如果您要自訂「轉換潛在客戶」頁面的配置：
 - a 建立新的配置。
如需建立配置的詳細資訊，請參閱[建立潛在客戶轉換配置 \(請參閱 建立潛在客戶轉換版面配置 頁數 1346\)](#)。
 - b 將新配置新增至適當的角色。
如需有關新增角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 3 請確定使用者其角色有記錄類型的適當存取權，以及適當的權限。

如需有關轉換潛在客戶所需設定的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定 (請參閱 [用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定](#) 頁數 214)。

4 如果您要編輯「拒絕代碼」選擇清單中的值，請編輯欄位值。

如需編輯欄位值的詳細資訊，請參閱[建立與編輯欄位](#) (頁數 1050)，如需有關「拒絕代碼」選擇清單的詳細資訊，請參閱[潛在客戶拒絕代碼](#) (頁數 1347)。

在潛在客戶轉換期間對應其他欄位

您公司的使用者可以將潛在客戶記錄轉換為客戶、聯絡人及機會記錄。如果您的公司設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，則使用者也可將潛在客戶記錄轉換為交易註冊記錄。

當使用者將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、機會或交易註冊記錄時，依預設，有些值會直接帶入至新記錄。但您可以透過對應其他的欄位 (包括自訂欄位)，來延伸一併帶入的資訊數量。如需潛在客戶欄位的對應方式範例，請參閱[潛在客戶](#) (頁數 204)。

使用者轉換潛在客戶記錄時，將帶入對應欄位中的值，如以下所示：

- 當使用者建立新客戶、聯絡人、機會或交易註冊記錄時，潛在客戶記錄上對應欄位的值會帶入至新記錄的指定欄位中。
- 當使用者將潛在客戶記錄連結至轉換潛在客戶時所選取的現有客戶、聯絡人、機會或交易註冊記錄時，現有記錄中已有值的欄位將保持不變。空白的欄位將更新為對應潛在客戶欄位的值。

備註：合作夥伴使用者無法核准交易註冊，或對交易註冊指派核准者。因此，合作夥伴使用者嘗試將潛在客戶轉換為交易註冊時，若轉換程序嘗試更新交易註冊記錄中的「目前核准者」欄位或「最終核准者」欄位，轉換便會失敗。若您的公司允許合作夥伴使用者將潛在客戶轉換為交易註冊，則請勿將「潛在客戶」記錄類型上的任何欄位對應至「交易註冊」記錄類型中的「目前核准者」欄位或「最終核准者」欄位。

關於 Web 連結欄位

請勿對應 Web 連結欄位以進行潛在客戶轉換。Web 連結欄位不包含資料，而是一些連結底稿，供使用者按一下以執行動作。在轉換潛在客戶時，Web 連結欄位的內容不會被帶至新記錄。

關於串連欄位

請勿對應串連的欄位以進行潛在客戶轉換。串連的欄位可顯示多個欄位值，也可以顯示文字。在轉換潛在客戶時，串連欄位的內容不會被帶至新記錄。如果您想要在進行潛在客戶轉換時，將值從出現在串連欄位內的欄位帶往新的記錄，則請對應個別的欄位以進行潛在客戶轉換。

關於自訂選擇清單欄位和值

您可以從潛在客戶記錄將選擇清單欄位對應至客戶、聯絡人、機會及交易註冊記錄上的文字欄位 (詳細或簡短)，或對應至含相同值的選擇清單欄位。

開始之前。若要執行下列程序，您的角色必須包括「資料規則和指派」權限。

轉換潛在客戶記錄時對應附加欄位

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「業務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」。
- 3 在「潛在客戶轉換管理」區段，按一下「潛在客戶轉換對應」。
- 4 在「潛在客戶轉換對應」頁面上，選取要對應的欄位。
- 5 若要將對應還原為預設設定，請按一下標題列中的「預設」按鈕。
- 6 按一下「儲存」。

建立潛在客戶轉換版面配置

您可以指定使用者在轉換潛在客戶時可使用的選項，做法是建立「轉換潛在客戶」頁面的自訂版面配置，然後將版面配置指派給使用者。

附註：若要將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、機會或交易註冊，使用者也必須適當設定其存取權資料檔與角色。如需有關轉換潛在客戶所需設定的詳細資訊，請參閱用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定 (請參閱 [用於轉換潛在客戶的存取權資料檔與角色設定](#) 頁數 214)。

下表顯示可供在「轉換潛在客戶」頁面上使用的選項。

記錄類型	選項
客戶	不轉換成客戶 使用現有客戶 自動建立新客戶 複製潛在客戶團隊至客戶 關聯自訂物件 n ，其中 n 是介於 01 與 40 之間的數字
聯絡人	使用現有聯絡人 自動建立新聯絡人 複製潛在客戶團隊至聯絡人 關聯自訂物件 n ，其中 n 是介於 01 與 40 之間的數字
機會	不轉換成機會 自動建立新機會 複製潛在客戶團隊至機會 關聯自訂物件 n ，其中 n 是介於 01 與 40 之間的數字
交易註冊	不要建立交易註冊 自動建立交易註冊 附註： 「交易註冊」選項僅適用於您的公司設定為使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 時。

會提供標準版面配置。標準版面配置包含客戶、聯絡人及機會的部分選項，但不包含交易註冊的任一選項。您可以複製標準版面配置，然後編輯複製的內容，但無法編輯或刪除標準版面配置。

您要供記錄類型使用的選項，會影響「轉換潛在客戶」頁面上的記錄類型區段，如下所示：

- 如果您不要讓任何選項供記錄類型使用，則「轉換潛在客戶」頁面不會包含該記錄類型的區段。
- 如果您只要讓「不轉換成客戶」選項供「客戶」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「客戶」區段。
- 如果您只要讓「不轉換成機會」選項供「機會」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「機會」區段。
- (僅適用於 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) 如果您只要讓「不要建立交易註冊」選項供「交易註冊」記錄類型使用，則頁面上不會顯示「交易註冊」區段。

開始之前。若要執行本節中說明的程序，您的角色必須具有「資料規則和指派」權限。

建立潛在客戶轉換版面配置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「業務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」。
- 3 在「潛在客戶轉換管理」區段中，按一下「潛在客戶轉換版面配置」。
- 4 在「潛在客戶轉換版面配置清單」頁面中，按一下「新建版面配置」。
- 5 在步驟 1「版面配置名稱」中：
 - a 輸入版面配置的名稱。
 - b (選擇性) 輸入版面配置的描述。
 - c 如果您要此版面配置成為所有使用者的預設版面配置，請勾選「預設潛在客戶轉換版面配置」核取方塊。

附註：根據預設，Oracle CRM On Demand 的「標準潛在客戶轉換版面配置」會作為公司的預設潛在客戶轉換版面配置，除非已有其他版面配置標示為預設版面配置。如果您建立另一個版面配置，並為這個新版面配置勾選「預設版面配置」核取方塊，則「標準潛在客戶轉換版面配置」不再為預設版面配置。因此「標準潛在客戶轉換版面配置」只有在任何其他版面配置其「預設版面配置」核取方塊取消勾選時，才會是公司的預設版面配置。但是，「標準潛在客戶轉換版面配置」的「預設版面配置」核取方塊一律保持為取消勾選，即使是它是預設版面配置時仍為如此。

- 6 在步驟 2「選取動作」中，請在「潛在客戶轉換記錄類型」區段中反白您要選取動作的記錄類型(客戶、聯絡人、機會或交易註冊)，然後按一下箭頭將您要在頁面上顯示的動作從「潛在客戶轉換可用的動作」區段移至「潛在客戶轉換已選取動作」區段。請為每個記錄類型重複此步驟。
- 7 在步驟 3「選取欄位」中，指定您在使用者於「潛在客戶詳細資料」頁面上按一下「轉換」時，要帶入「機會」與「交易註冊」區段中的潛在客戶欄位，如下所示：
 - a 在「潛在客戶轉換記錄類型」清單中，選取您要為「轉換潛在客戶」頁面設定欄位的記錄類型(「機會」或「交易註冊」)。
 「潛在客戶轉換選取的欄位」清單一開始會顯示預設帶入的欄位。「潛在客戶轉換可用欄位」清單會顯示針對該記錄類型，可用於帶入「轉換潛在客戶」頁面的所有其他欄位。
附註：只有在欄位已對應至相關記錄類型中的欄位時，才可新增至「轉換潛在客戶」頁面版面配置。如果您想要新增至「轉換潛在客戶」頁面的欄位尚未對應至相關記錄類型上的欄位，則您必須先進行對應，才可以將其新增至「轉換潛在客戶」頁面的版面配置中。此外，串連欄位與「Web 連結」欄位類型的欄位無法新增至潛在客戶轉換版面配置，即使此類欄位對應至相關記錄類型的欄位。「相關機會」欄位與「下一個步驟」欄位一律會顯示於「轉換潛在客戶」頁面的「機會」區段，而「交易註冊名稱」欄位與「主要合作夥伴客戶」欄位一律會顯示於「交易註冊」區段。您無法從頁面版面配置中移除這些欄位。如需詳細資訊，請參閱[在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 \(頁數 1345\)](#)。
 - b 將想要的欄位移至「潛在客戶轉換選取的欄位」清單中，並將不想要的任何欄位移至「潛在客戶轉換可用欄位」清單中。單一記錄類型可納入「潛在客戶轉換選取的欄位」清單中的欄位數上限為 9 個。
 - c 請為其他記錄類型(「機會」或「交易註冊」)重複步驟 a 與 b。
- 8 在步驟 4「確認」中，檢閱您所做的選擇，並視需要回到「步驟 2 選取動作」或「步驟 3 選取欄位」來變更您的選擇。
- 9 按一下「完成」儲存您的變更。

潛在客戶拒絕代碼

使用者拒絕潛在客戶時，必須在「拒絕潛在客戶」頁面的「拒絕代碼」欄位中選取拒絕代碼。使用者也可以在「拒絕原因」欄位中輸入拒絕原因的文字說明。如果使用者選取「拒絕代碼」欄位中的其他值，「拒絕原因」欄位會變成必填欄位，使用者必須輸入為何拒絕潛在客戶的說明。若未選取，則「拒絕原因」欄位為選擇性。

「拒絕代碼」欄位預設會提供一些值，但您可以變更這些值，或將更多的值新增至清單中。預設值為：

- 第三方聯絡人
- 不要再聯絡
- 重複
- 無法聯絡到聯絡人
- 聯絡人不適當
- 資料不足
- 電話號碼無效
- 無業務機會
- 機會處理中
- 其他
- 最近聯絡過 (<30 天)
- 資料項目/系統錯誤
- 已擁有產品
- 不符合目標標準

如需有關編輯選擇清單值的資訊，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

附註：如果您重新命名其他值，則當使用者選取「拒絕潛在客戶」頁面上重新命名的值時，「拒絕原因」欄位仍會成為必填欄位。

關於限制拒絕代碼值

「狀態」欄位會顯示在「拒絕潛在客戶」頁面中。其為唯讀且設為「已拒絕」。您可以定義「狀態」欄位作為上階選擇清單，以及「拒絕代碼」欄位作為相關選擇清單的層疊選擇清單，來限制使用者在「拒絕潛在客戶」頁面的「拒絕代碼」欄位中可選取的值。如需有關定義層疊選擇清單的資訊，請參閱[定義層疊選擇清單 \(頁數 1107\)](#)。您也可以停用拒絕代碼值，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。

附註：您只能使用「狀態」欄位作為上階選擇清單，來限制「拒絕代碼」欄位中的值。

設定預測定義

Oracle CRM On Demand 中的預測會根據您定義的設定自動產生銷售預測。預測將於每週或每月自動產生一次。每個產生的預測都會儲存到封存檔案，提供歷程記錄以讓您參考和分析。

每一種預測都是當季收益和潛在收益相關資訊的快照。預測讓銷售專員和經理人能夠追蹤季銷售績效，比對計劃的配額、實際已結收益和預期收益，得出銷售機會的目前狀態。

參與預測的人員是依角色挑選。您的公司必須設定報告結構及獲選為預測參與者的角色，使得所有參與者累計到一個最上層使用者。此最上層使用者通常是公司副總裁或首席執行長 (CEO)。

當預測產生時，Oracle CRM On Demand 會在每個參與者的「我的首頁」上持續兩天顯示提醒，提醒員工已建立預測準備供檢閱。若要延長提醒的顯示期間，請更新該提醒的「到期日」欄位。如需提醒的資訊，請參閱公佈全公司的提醒 (請參閱 [公佈全公司提醒](#) 頁數 1019)。

決定預測類型

您的公司可以依據下列任一項進行預測：機會、產品、客戶或聯絡人。預測有四種類型：

- 機會產品
- 機會收益
- 客戶收益
- 聯絡人收益

您的公司可以在針對產生預測而設定的指定預測日期產生多種預測類型。當您對公司選取預測設定時，您會決定整個公司使用哪些預測類型。

附註：每種預測類型都需要銷售人員採取某些動作。在銷售人員開始建立機會、客戶和聯絡人記錄之前，請務必事先告知銷售人員您要使用的預測類型。

機會產品預測

機會產品預測可報告與某個機會連結的產品。機會產品預測的預測數是從預測參與者所擁有而且在預測期間具有排定認列之收益的所有產品的「數量」、「收益」和「預期收益」欄位進行計算。產品的收益可以只報告一次，也可分為幾期報告。

機會產品預測需要銷售代表將產品連結至自己的機會記錄。銷售代表還必須填入數量、採購價格以及開始和結束日期，以指示要將哪些產品包括到自己的預測中。

機會產品記錄必須具備下列條件才能夠包含在預測中：

- 結案日期在預測期間內
- 由預測參與者所擁有

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱「關於機會與預測」。

如果您的公司希望預測以產品為基礎之一次性或循環性收益，請設定機會產品預測。

機會收益預測

機會收益預測會報告機會記錄中標註的收益。預測數是從適用下列條件之所有機會記錄上的「收益」和「預期收益」欄位進行計算：

- 機會在預測期間有結案日期。
- 下列一項為真：
 - 機會的擁有者為預測參與者
 - 預測參與者是機會團隊的成員之一，而且佔有的機會收益百分比大於零 (亦即，「機會團隊」頁面上「分割百分比」欄位中的值大於零)。

附註：若要在團隊成員之間分攤機會收益，請於公司資料檔中勾選「啟用機會收益分割」核取方塊。

機會收益預測需要銷售代表填妥機會的「收益」和「結案日期」欄位，以指示要將哪些機會包含在自己的預測中。預測時將忽略任何連結的產品。

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱[關於機會與預測 \(頁數 262\)](#)。

如果您要預測機會總收益而不管個別產品各有多少收益，請設定機會收益預測。

客戶和聯絡人收益預測

客戶收益和聯絡人收益預測可報告與客戶或聯絡人記錄連結之收益記錄上列出的收益。預測數是從符合預測中所含準則之記錄的「收益」與「預期收益」欄位進行計算。客戶或聯絡人收益記錄必須符合下列條件才能夠包括至預測中：

- 記錄必須由預測參與者所擁有。
- 記錄的狀態必須是「未結案」、「尚待處理」或「已結案」。
- 記錄的「預測」欄位必須為已選取。
- 記錄不可以連結至機會。
- 記錄必須具有排定於預測期間認列的收益。

客戶或聯絡人的收益可以只報告一次，也可設定成在一段時間內重複報告。客戶收益和聯絡人收益預測需由使用者將收益連結至其客戶或聯絡人記錄。同時，使用者必須更新收益記錄的「開始/結案日期」、「狀態」和「預測」欄位，以指出有哪些產品會包含在預測中。

記錄還必須提供一些其他資訊，您的公司預測的收益才有參考價值。如需詳細資訊，請參閱[根據客戶追蹤收益 \(頁數 236\)](#)和[根據聯絡人追蹤收益 \(頁數 253\)](#)。

如果您的公司希望預測一次性或週期性的收益，請設定客戶或聯絡人收益預測。

選取預測持續時間

您可以設定預測，顯示多達四季的收益預測。您可以使用延長的預測功能，檢視目前這一季的預測，以及後面一、二或三季的預測。

根據預設，預測持續時間為期一季 (意指預測中只包含目前這一季)。當您變更期間設定以包含多季時，預測會包含目前這一季以及未來多季。例如，如果選取兩季預測期間，預測會包含目前這一季和下一季。

指定預測角色

作為預測定義的一部分，您可以選取要包含哪些角色。當您新增角色至預測定義時，所有被指派該角色的使用者都會指定作為預測參與者。

預測的使用者設定

您必須正確設定預計要包含在公司預測中的使用者。這些使用者的記錄必須滿足下列條件：

- 記錄的「角色」欄位必須具有有效值。
- 根據其中哪些欄位會出現在使用者記錄的頁面版面配置上，「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位中的記錄必須含有效值。
- 使用者的狀態必須設成「有效」，除非您選取允許無效使用者的預測的選項。

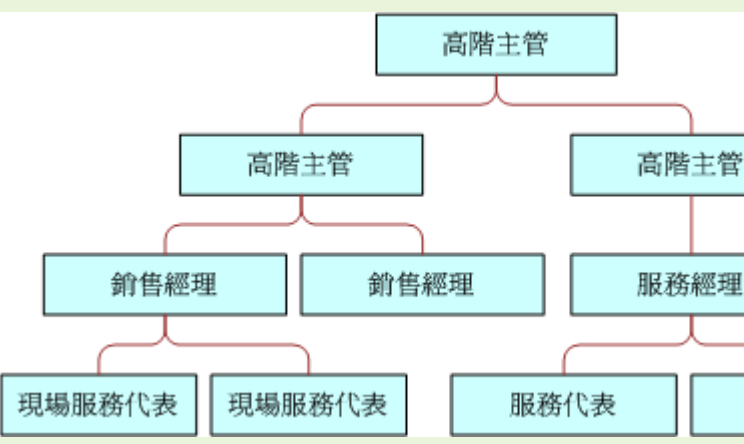
注意：如果包含在預測中的使用者中有任何使用者設定不正確，整個預測將失敗。

預測的報告結構和角色範例

產生預測之前，您的公司必須設定正確的報告結構。預測階層是以使用者記錄的「直屬主管」或「直屬主管 (別名)」欄位中指定的階層為依據。所有預測參與者 (最上層使用者除外) 都必須向另一個預測參與者報告，使得所有個別預測累計成一個全公司的預測。若有一名以上的預測參與者未向另一名預測參與者報告，或若任何以預測參與者作為直接下屬的經理有「無效」狀態，則預測將會失敗。

附註：如果因為報告結構有問題而無法產生預測，主要聯絡人 (由公司資料檔指定) 會收到來自客戶支援的電子郵件通知。等到更正報告結構並更新預測後，當晚就會自動產生預測，即使當晚不是平常的預測時間。

下表顯示預測產生會成功和不成功的報告結構和參與者角色組合。

採用這種報告結構	預測成功或失敗	因為
	搭配這種角色組合有效： ■ 主管 ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表	參與者累計到一個最上層參與者。
	搭配這種角色組合會失敗： ■ 業務經理人 ■ 現場銷售業務代表	參與者不會累計到一個參與者，而是累計到兩個業務經理人。
	搭配這種角色組合會失敗： ■ 主管 ■ 現場銷售業務代表	現場銷售業務代表累計到不是參與者的業務經理人。

採用這種報告結構	預測成功或失敗	因為
	搭配這種角色組合有效：	參與者累計到一個參與者。
	搭配這種角色組合會失敗：	有兩個參與者不向任何人報告。預測中只有一個參與者(在結構最上層)可以不向任何人報告。

在預測中包含無效的使用者

預測可以同時包含無效的使用者和有效的使用者。當您設定預測定義時，您要指示是否將無效的使用者包含在預測中。

允許經理提交直接下屬的預測

當您設定預測定義時，您要指示是否允許經理在提交自己的預測時可以自動提交直接下屬的預測。

預測與自訂會計行事曆

當使用自訂會計行事曆時，您公司的自訂會計行事曆定義會用來產生預測，因此預測期間的月份會與自訂會計行事曆的月份一致。

您的公司管理員必須針對您想在 Oracle CRM On Demand 中建立預測的每個年度，來建立自訂會計行事曆記錄。如果未建立支援選取之預測持續時間所需的足夠會計行事曆數，則無法產生預測系列也無法建立預測。

附註：如果因為會計行事曆不足而無法產生預測，主要聯絡人(公司資料檔中指定)會收到來自「客戶支援」的電子郵件通知。等到建立支援預測定義的會計行事曆記錄，並更新預測定義後，預測就會在當晚自動產生，即使當晚不是平常的預測時間。

關於預測失敗的電子郵件通知

當預測失敗而傳送的電子郵件通知中，「寄件人」地址總是 donotreply@crmondemand.com，而「寄件者」欄位總是設為 support@crmondemand.com。Oracle CRM On Demand 會在每個電子郵件中附加字串，因此就能在 Oracle 的電子郵件遞送系統中追蹤電子郵件。若電子郵件收件者嘗試回應電子郵件，則回覆的「收件人」欄位中地址會自動設成 support@crmondemand.com。

下列程序說明如何設定預測定義。

設定預測定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「預測管理」區段下方，按一下「預測定義」。
- 4 在「預測定義」頁面上，按一下「更新」。
- 5 在步驟 1「選取預測類型」中，對每個您要產生的預測類型勾選「有效」核取方塊。
您的公司可以預測以機會產品、機會收益、客戶收益和聯絡人收益為基礎的銷售收益。
- 6 在步驟 2「選取預測頻率」中：
 - a 在「預測持續期間」欄位，選取預測持續期間。
附註：針對公司選取的會計行事曆設定會決定每季的持續時間。預測持續期間的開始日期與結束日期將依據公司資料檔中設定之會計行事曆開始日期與會計行事曆類型來計算。針對「自訂會計行事曆」的會計行事曆類型，開始日期與結束日期是取決於您公司管理員所定義的會計行事曆。
 - b 在「建立預測快照間隔」欄位，指定建立預測快照的頻率。
您可以選取每週或每月或者每月預測。
附註：如果選取「月」，將由選取的公司會計行事曆類型決定月份天數。
 - c 在「預測快照日」欄位，選取要在每月的哪一天或每週哪一天建立預測快照。
預測會依主機設備所在時區，於選取當日最開始（亦即，午夜過 1 分鐘）時產生。如果您的預測為每月進行而目前月份未包含選取為預測產生日的日期，Oracle CRM On Demand 會調整快照以便在該月份最後一天產生預測。例如，若「預測快照日」設為 30 號而目前月份為二月，Oracle CRM On Demand 便會調整預測快照於 28 號產生預測。
- 7 在步驟 3「選取預測角色」中：
 - a 將參與預測之使用者的角色新增至「預測角色」區域。再按各箭頭將公司角色移至「預測角色」清單中。
 - b 若要允許無效的使用者的預測，請勾選「允許無效的使用者的預測」核取方塊。
 - c 若要允許經理自動提交直接下屬的預測，請勾選「允許經理在提交時自動提交團隊的預測」核取方塊。
- 8 按一下「完成」。
- 9 在「預測定義」頁面上，檢閱下列各項以確認預測詳細資料：預測快照頻率、預測快照日、下一個預測系列日期，以及預測系列參與者清單。

注意：設定預測定義後，某些對使用者記錄或會計行事曆的變更需要您更新預測定義設定。如需詳細資訊，請參閱[更新預測定義 \(頁數 1352\)](#)。

更新預測定義

您可以更新公司的預測定義來變更預測頻率，或者新增或移除角色等等。此外，當對使用者記錄進行特定變更時，或如果您的會計行事曆經過修改，則必須更新預測定義，以便其納入變更。

當進行下列任何變更時，您必須更新預測定義：

- 預測參與者的經理已變更。經理資訊儲存在「直屬主管」欄位或「直屬主管 (別名)」欄位中預測參與者的使用者記錄上，取決於使用者記錄的頁面配置上顯示哪個欄位。
如果預測參與者的經理已變更，則您必須更新預測定義，如下所示：
 - 如果指派給新經理的角色目前未納入預測定義中，則您必須將角色加入到預測定義。
 - 如果指派給新經理的角色目前已納入預測定義中，則您必須重新整理預測定義以在未來預測中反映出新的報告結構。**附註：**預測參與者階層必須包括每位人員的經理 (最上層的人員除外)。
- 使用者為預測階層中的參與者，但已停用。
當員工離開公司時，您必須將該使用者的狀態變更為「無效」。如果無效員工曾是預測階層中的經理，則任何隸屬於該員工之預測參與者的使用者記錄也必須更新。
在此情況下，您必須更新預測定義，如下所示：

- 如果指派給新經理的角色目前未納入預測定義中，則您必須將角色加入到預測定義。
- 如果指派給新經理的角色目前已納入預測定義中，則您必須重新整理預測定義以在未來預測中反映出新的報告結構。

附註：如果您的預測定義允許無效使用者進行預測，則不需要在預測參與者變成無效時更新預測定義。

- 使用者會加入到預測定義中所納入的角色，或者從其中移除。
在此情況下，您只需要重新整理預測定義，以便其納入變更。
- 變更會在您的會計行事曆中進行。
在此情況下，您只需要重新整理預測定義，以便其納入變更。

附註：當對會計行事曆進行變更時，您必須重新整理預測定義，無論您公司使用的會計行事曆類型為何 (標準或自訂)。

附註：當在 Oracle CRM On Demand 中進行此處所述的任一變更時，產生的預測必須等到預測定義更新時才會反映出變更。

下列程序說明如何更新預測定義。

更新預測定義

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「預測管理」區段下方，按一下「預測定義」。
- 4 在「預測定義」頁面上，按一下「更新」。
- 5 在「步驟 1：選取預測類型」中，如果需要任何變更，請進行變更。
- 6 按一下「步驟 2 選取預測頻率」。
- 7 如果在「步驟 2 選取預測頻率」中需要任何變更，請進行變更。
- 8 按一下「步驟 3 選取預測角色」。
- 9 如果在「步驟 3 選取預測角色」中需要任何變更，請進行變更。
- 10 按一下「完成」。

預測定義會自動更新，且定義摘要 (包含預測參與者的更新清單) 會顯示在「預測定義」頁面上。

設定銷售流程、類別及指導

您可以建立反映您銷售環境之需求與複雜度的自訂銷售方式，並在您的銷售代表處理各個銷售階段的交易時引導他們。

您可以調整銷售階段資訊來反映您公司的銷售流程或商業食物。當員工建立與更新機會時，他們會選取一個銷售階段，代表機會在銷售流程中的階段。每個銷售階段都會繫結到一個百分比。該資訊會搭配報表和預測使用，包括您的業務進程、預期收益，以及已結收益的計算。

自訂銷售階段值時，您可以：

- 重新命名銷售階段
- 新增或刪除銷售階段
- 變更銷售階段的順序
- 變更與銷售階段相關的成功率百分比

關於銷售程序

有些銷售環境僅需要包含一組銷售階段的一個銷售流程。有些銷售環境則比較複雜，而且需要針對每個流程包含不同銷售階段的多個銷售流程。例如，內部銷售代表與現場銷售業務代表可能會遵循不同的銷售流程。

此外，銷售代表可能需要根據不同類型的機會遵循不同的銷售流程。例如，當您的銷售代表打算銷售一件設備時，他們可能需要遵循一個較長的多階段銷售流程。但是，當他們打算銷售一份維修服務合約時，此流程可能較短，而且銷售階段較少。

若要進一步調整您的銷售方式，您可以將一連串的销售階段定義為銷售流程，並將每個流程連結至下列其中一個：

- 機會類型
- 使用者角色

這可讓您根據不同的機會類型或不同的使用者角色自訂銷售流程 (以及包含每個流程的銷售階段)。

範例：您的銷售代表會建立一個新的機會。當她輸入該機會的相關資訊時，她從「機會類型」選項選取「維修服務」。這樣會使應用程式顯示適合該機會類型的銷售流程。

備註：以機會類型為基礎的銷售流程優先於以使用者角色為基礎的預設銷售流程。換句話說，當員工建立機會時，她角色的預設銷售流程就會被指派給該機會。如果她接著選取一個具備已指派之銷售流程的機會類型，該機會的銷售流程就會根據所選的機會類型驅動。

關於搜尋與清單篩選中的銷售階段

在搜尋條件與清單篩選中，使用者可選取的銷售階段決定如下：

- 在動作列的機會記錄類型目標搜尋中，若銷售階段欄位可作為搜尋欄位使用，且若沒有任何銷售處理為使用者角色指定，則使用者只能選取與銷售處理有關的銷售階段，該階段是為預設銷售處理的使用者角色或銷售階段所指定。即便機會類型欄位可作為動作列的搜尋欄位使用，且使用者為搜尋選取了某個機會類型，可用的銷售階段也不會受機會類型所限制。
- 在機會記錄類型的進階搜尋中，使用者可選取任何存在於 Oracle CRM On Demand 中的銷售階段，作為銷售階段欄位的篩選值。即使預設銷售處理已為執行搜尋的使用者角色所指定，或使用者選取機會類型作為搜尋的篩選，可用的篩選值也不會受到特定銷售處理的銷售階段所限制。
- 設定機會記錄類型的清單篩選時，使用者可選取任何存在 Oracle CRM On Demand 中的銷售階段，作為銷售階段欄位的篩選值。即使預設銷售處理已為建立清單的使用者角色所指定，或使用者選取機會類型作為清單的篩選，可用的篩選值也不會受到特定銷售處理的銷售階段所限制。

關於銷售階段類別

您也可以設定銷售階段類別，例如階段 1、2 或 3，讓您可以透過不同的銷售流程連結至特定的銷售階段。當您需要整合來自不同流程的資訊時，您可以根據銷售階段類別執行報表，以便透過所有機會類型或角色提供正確的業務進程檢視。

關於銷售流程指導

您也可以使用「銷售流程指導」引導您的團隊在每個銷售階段正確完成必要的資訊。「銷售流程指導」會提供要遵循的特定步驟以及實用的資訊給員工，例如文件、範本，以及具有競爭性的資訊。您也可以根據機會在銷售週期前進的方式，強制收集資訊。此外，儲存機會記錄時，您還可以指定自動建立特定任務，而且這些任務會出現在您員工的任務清單中。

在銷售流程指導期間，您可以：

- 為每個銷售階段加入員工可以透過「指導」按鈕存取的資訊
- 為每個銷售階段設定需求，例如，要填入的欄位。這些需求會當做在新階段儲存機會之前的先決條件。
- 設定員工儲存包含不同銷售階段的機會時所產生的自動化任務

如果您在系統經過部署之後變更任何「銷售階段名稱」，先前所有的記錄都會維持其指派的「銷售階段」，直到您手動更新它們為止。

備註：若要變更「成功率百分比」欄位的預設選擇清單值，您需要從「機會欄位設定」頁面編輯該欄位 (請參閱變更選擇清單值 (頁數 1079))。

設定您的銷售方式時，請遵循此一般程序進行：

- 1 設定銷售階段類別 (如果您有一個以上的銷售流程)。

- 2 設定一或多個銷售流程。
- 3 設定每個銷售流程的銷售階段。
- 4 設定銷售階段的指導功能。

開始之前：

- 若要執行此程序，您的角色必須具有「管理資料規則 - 管理銷售階段定義」權限。
- 如果您想要根據「機會類型」欄位指派銷售流程，請確認選擇清單值為您要使用的選擇清單值。預設的「機會類型」值為 **Renewal** 和 **New Business**。如需有關自訂選擇清單值的指示，請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#)。同時，請確認「機會類型」欄位出現在您要搭配使用之每個角色的版面配置中。如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

設定銷售階段類別 (選擇性)

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售類別」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 5 在「銷售階段類別」頁面上，按一下「新建」來建立新的銷售階段類別，或者從記錄層級功能表中選取「編輯」來選取您想要編輯的銷售階段類別。
- 6 在「編輯銷售階段類別」頁面或「新建銷售階段類別」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	描述
階段類別	銷售階段類別的名稱。
訂單	銷售階段類別出現在 Oracle CRM On Demand 中的順序。
註記翻譯需求	(選擇性) 若要表示更新的 (非新的) 名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。 當您新增銷售階段類別名稱時，「註記翻譯需求」核取方塊是唯讀的。您所加入的新名稱會自動以其他啟用的語言顯示 (沒有中括號而且是黑色文字)。 如果您在更新銷售階段類別名稱時選取「註記翻譯需求」核取方塊，更新的名稱會出現在其他啟用的語言選擇清單中 (藍色文字而且有中括號)，直到您手動輸入翻譯的版本為止。這段藍色文字可協助您追蹤必須翻譯的術語。 如果您沒有選取「註記翻譯需求」核取方塊，更新的名稱就不會以其他語言顯示，而且其他語言不會受到您在此頁面上所進行之變更的影響。

- 7 儲存記錄。
- 8 若要手動輸入相當於新銷售階段類別的翻譯：
 - a 從「翻譯語言」清單中選取語言。
 - b 按一下銷售階段類別的「編輯」連結。
 - c 在「階段類別」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。

設定銷售流程

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
- 5 在「銷售流程清單」頁面上，按一下「新增」來建立新的銷售流程，或者從記錄層級功能表中選取「編輯」來選取您想要編輯的銷售流程。
- 6 在「銷售流程編輯」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	描述
預設銷售程序	公司的預設銷售流程。如果沒有將其他任何銷售流程指派給您的使用者角色或記錄的機會類型，就會使用此銷售流程。
註記翻譯需求	(選擇性) 若要表示更新的 (非新的) 名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。

- 7 按一下「儲存」。
- 8 若要將銷售流程連結至機會類型欄位值：
 - a 在「銷售流程清單」頁面上，按一下您要連結的「銷售流程名稱」。
 - b 在「相關的機會類型」標題列中，按一下「新增」。
 - c 選取「機會類型」，然後按一下「儲存」。

備註： 您僅能將一個銷售流程連結至每個機會類型。進行之後，機會類型值就會從與其他銷售流程一起選取的選擇清單中移除。這樣會讓您無法將多個銷售流程連結至一個機會類型。

當員工擁有的記錄包含對應到您選取之值的「機會類型」欄位，他們就會看到此銷售流程的銷售階段。

- 9 若要手動輸入相當於新銷售流程的翻譯：
 - a 返回「銷售流程清單」頁面。
 - b 從「翻譯語言」清單中選取語言。
 - c 按一下銷售流程的「編輯」連結。
 - d 在「銷售流程」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。
- 10 若要選取當做預設值使用的銷售流程：
 - a 在「銷售流程清單」頁面上，按一下您要設為預設的銷售流程「銷售流程名稱」連結。
 - b 按一下「編輯」。
 - c 選取「預設銷售流程」核取方塊。
 - d 儲存記錄。

備註： 系統會對沒有其他已連結的銷售流程記錄或角色來顯示此銷售流程。

設定銷售流程的銷售階段

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4 在「銷售流程清單」頁面上，按一下「銷售流程名稱」連結。
- 5 若要設定銷售階段：
 - a 在「銷售階段」標題列中，按一下「新增」來建立新的銷售階段，或者從您想要編輯的銷售階段記錄層級功能表中選取「編輯」。

- b** 在「銷售階段編輯」頁面上，完成所需的資訊。

欄位	描述
預設成功率	反映對於交易在指定的結案日期，以指定之收益結案的信心百分比。根據預設，指派給機會的成功率會根據機會的銷售階段自動調整。使用者可手動覆寫這個值，但當使用者選取新的機會銷售階段，在機會「成功率」百分比欄位中的值會自動更新為新銷售階段的預設成功率值。 備註： 若使用「大量更新」功能來變更一或多個機會記錄上的「銷售階段」欄位值，則記錄的「成功率」百分比欄位中的值就不會更新為新銷售階段的預設成功率百分比。 重要： 除了「結案/喪失」和「結案/得標」之外，請不要以等於 0 或 100% 的成功率設定其他任何「銷售階段」。修改 Oracle CRM On Demand 應用程式內部使用的選擇清單對於標準功能可能有反效果。
訂單	「銷售階段」出現在選擇清單中的順序。如果新增「銷售階段」，您需要變更所有後續「銷售階段」的順序值。如此，您就可以確認「機會」頁面中的「銷售階段」下拉式清單擁有正確順序的資訊。
註記翻譯需求	(選擇性) 若要表示更新的 (非新的) 名稱需要翻譯成針對您公司啟用的其他語言，選取「註記翻譯需求」核取方塊。
階段類別	此銷售階段所在的銷售階段類別名稱。

- 6** 儲存記錄。
- 7** 若要手動輸入相當於新銷售階段的翻譯：
- a** 在「銷售流程詳細資料」頁面的「銷售階段」區段中，按一下「顯示完整清單」。
 - b** 在「銷售階段」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取語言。
 - c** 按一下銷售階段的「編輯」連結。
 - d** 在「銷售階段名稱」欄位中輸入等同的翻譯，然後按一下「儲存」。
- 8** 儲存記錄。

設定銷售階段的指導功能

- 1** 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2** 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則和指派」連結。
- 3** 在「銷售方式」區段中，按一下「銷售流程」連結。
- 4** 從「翻譯語言」清單中，選取您公司的主要語言。
如果您沒有選取公司的主要語言，就不會出現「註記翻譯需求」核取方塊，而且應用程式也不會顯示您在此處新增的未翻譯術語。
- 5** 在「銷售階段清單」頁面上，按一下您要設定指導資訊的銷售階段連結 (在「銷售階段」資料欄中)。
- 6** 若要將欄位變成此銷售階段的必要欄位：
 - a** 在「其他必要欄位」標題列中，按一下「新建」。
 - b** 在「編輯其他必要欄位」頁面上，選取清單中的欄位。
 - c** 檢閱輸入出現在螢幕上之預設值的提示，然後輸入您要當做預設值的值 (選擇性)。
如果您要輸入預設值，只有在該欄位是空的時候，才能將預設值加入到記錄中。例如，如果記錄已經包含「收益」值，在此指定「收益」的預設值將不會使記錄中已經儲存的收益金額遭到覆寫。

- d 儲存記錄。
- 7 若要加入讓您的員工檢閱的銷售階段準則，例如，要在該階段中達成的目標和里程碑：
 - a 在「程序指導步驟」標題列中，按一下「新建」。
 - b 在「程序指導步驟編輯」頁面上，輸入一個數字來表示此資訊出現的順序。
當員工從其機會記錄中按一下「指導」按鈕，他們可以看到前 10 個子步驟。如果您加入的子步驟超過 10 個，員工可以按一下「顯示完整清單」連結來檢視整個清單。
 - c 若要註記要翻譯的資訊，選取「註記翻譯需求」核取方塊。
 - d 儲存記錄。
員工在包含此銷售階段的機會記錄，從其機會記錄按一下「指導」按鈕時，此資訊會出現在其「銷售流程指導」頁面。
- 8 若要新增附件或員工的 URL 來存取適合銷售階段的資源：
 - a 在「有用的資源」標題列中，按一下「新增附件」或「新增 URL」。
 - b 在「附件編輯」或「URL 編輯」頁面上，輸入資訊。
 - c 儲存記錄。
當員工從其機會記錄按一下「指導」按鈕，連結至此銷售階段的附件或 URL 清單就會出現在其「銷售流程指導」頁面上。
- 9 若要定義員工更新銷售階段時自動建立的任務：
 - a 在「自動化任務」標題列中，按一下「新建」。
 - b 在「自動化任務編輯」頁面上，輸入資訊。
您在此處設定的資訊會當做每個任務的範本使用。新建立的任務會連結至此機會，因此該任務會出現在「機會詳細資料」頁面以及適當的活動清單中。

備註：您必須在「到期日」欄位中輸入一個數字，來表示建立任務之後還有多少天該任務會到期。例如，如果任務是在 12 月 6 日建立，而且您在此輸入 10 做為「到期日」，則該任務出現在員工任務清單上的到期日為 12 月 16 日。

若為負責人，適用下列行為：

 - 此任務會針對擁有您所選取之角色的每個使用者建立。
 - 如果使用者實現客戶團隊角色，此任務會被指派給機會負責人。

備註：如需有關記錄所有權模式如何影響自動產生任務的所有權資訊，請參閱記錄所有權模式與自動產生任務 (請參閱 [記錄所有權模式與自動產生的任務](#) 頁數 1225)。

- c 儲存記錄。

自訂公司的產業清單

「產業」欄位是許多記錄類型上的選擇清單欄位，包含「客戶」、「應用程式」、「潛在客戶」及「合作夥伴」等記錄類型。其是用來追蹤與記錄相關聯的業務類型。您可以新增與移除產業，或變更產業在清單中的顯示名稱，使您能夠變更產業選擇清單以符合您公司所使用的命名法。

附註：可新增至清單中的產業數不受限制。不過，清單中只有前 300 個有效產業可供使用者在記錄詳細資料頁面之「產業」欄位的值選擇清單中選取。產業值是依遞增 ASCII 碼順序來排序，也就是說排序順序會區分大小寫。最先顯現的會是開頭為數字的值，其後是開頭為大寫字母的值，接著是開頭為小寫字母的值。為產業勾選「已啟用」核取方塊時，產業即為有效。

下列程序說明如何更新產業。

若要更新產業

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則與指派」連結。
- 3 在「產業定義」區段中，按一下「產業定義」連結。
- 4 在「產業編輯」頁面中，視需要變更產業的資訊。
- 5 儲存變更。

下列程序說明如何新增產業。

若要新增產業

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則與指派」連結。
- 3 在「產業定義」區段中，按一下「產業定義」連結。
- 4 在「產業編輯」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取您公司的主要語言，然後按一下「新建」。
- 5 在新的「產業編輯」頁面中，輸入產業的資訊。
- 6 儲存變更。

附註：「產業 SIC 代碼」是「產業編輯」頁面上的其中一個欄位。標準行業分類 (Standard Industrial Classification, SIC) 系統是一系列的編號代碼，將所有企業依所提供產品或服務類型分類。從事相同活動的企業，不管所有權的大小和類型，都指派相同的 SIC 代碼。SIC 代碼是開發來協助進行資料收集、製表及分析；同時改善統計分析的比較。

下列程序說明如何手動輸入產業的等同翻譯。

若要手動輸入產業的等同翻譯

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「資料規則與指派」連結。
- 3 在「產業定義」區段中，按一下「產業定義」連結。
- 4 在「產業編輯」頁面的「翻譯語言」欄位中，選取語言。
- 5 在「顯示名稱」欄位中輸入等同翻譯。
- 6 儲存變更。

附註：當貴公司首次在 Oracle CRM On Demand 中進行設定，產業的預設名稱與顯示名稱會以貴公司的預設語言產生。若貴公司的預設語言之後有變更，則產業的顯示名稱會以新語言顯示。但產業的預設名稱會持續以貴公司原始的預設語言來顯示。

修改追蹤

身為管理員時，您可以使用修改追蹤功能，來追蹤記錄類型的執行階段修改。啟用記錄類型的修改追蹤功能時，Oracle CRM On Demand 會記載該記錄類型的所有變更事件，並在修改追蹤事件清單中寫入修改追蹤記錄。每當發生已刪除項目的定期清除作業，Oracle CRM On Demand 會永久刪除舊的修改追蹤記錄。舊記錄的定義是指時間超過 30 天以上的記錄。

與 Oracle CRM On Demand 整合的外部應用程式 (例如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales) 即可使用修改追蹤功能。此外，外部應用程式可以透過 Web 服務來讀取修改追蹤項目。如需有關使用 Web 服務來讀取修改追蹤項目的資訊，請參閱 *Oracle Web Services On Demand Guide*。

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)

- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

啟用修改追蹤功能

請使用下列程序來為所有模組啟用 Oracle CRM On Demand 中的修改追蹤功能。

開始之前。您必須以管理員的身分登入 Oracle CRM On Demand，且您的角色必須具備「管理修改追蹤」與「管理角色與存取權」這兩種權限。若「管理修改追蹤」權限並未為您的公司管理員角色啟用，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

啟用記錄類型的修改追蹤功能

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「啟用修改追蹤」。
- 3 在開啟的頁面上，為您要追蹤的記錄類型 (或物件名稱) 選取「啟用修改工作流程」核取方塊。

備註：您可以藉由取消選取記錄類型的「啟用修改工作流程」核取方塊，來停用記錄類型的修改追蹤功能。

您可以前往「管理首頁」並按一下「商務程序管理」區段中的「修改追蹤」，檢視「修改追蹤清單」頁面所列的相關修改資訊。

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

已追蹤的記錄類型

本主題列出 Oracle CRM On Demand 會為其追蹤變更事件的記錄類型。若要使用修改追蹤功能，您必須選取這些記錄類型。顯示在「修改追蹤清單」頁面上的記錄類型名稱，會與 Oracle CRM On Demand 使用者介面別處顯示的記錄類型名稱相符。Oracle CRM On Demand Web 服務要求中用於擷取修改追蹤資訊的記錄類型名稱，必須與下表右側資料欄中所列的名稱相符。

備註：右側資料欄中的記錄類型名稱與語言無關。

下表列出可在 Oracle CRM On Demand 中為修改追蹤功能啟用的記錄類型。

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
客戶	客戶
客戶地址	AccountAddress
客戶工作簿	AccountBook

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
客戶競爭者	Competitor
客戶聯絡人	AccountContact
客戶聯絡人角色	ContactRole
客戶附註	附註
客戶合作夥伴	合作夥伴
客戶關係	RelatedAccount
客戶團隊	AccountTeam
鑑定	鑑定
鑑定工作簿	AccreditationBook
鑑定要求	AccreditationRequest
鑑定團隊	AccreditationTeam
活動	活動
活動附件	附件
活動使用者	使用者 備註： 如果您要透過「負責人」欄位或「使用者相關資訊」區段來追蹤「活動使用者」的變更，則必須選取「活動」、「活動使用者」、「使用者」及「職位」才能進行修改追蹤。選取這四種記錄類型後，Oracle CRM On Demand 便可正確地追蹤從活動新增或移除使用者時的 Associate、WriteRecordUpdated 及 Dissociate 事件。從活動中刪除使用者時，它也會為「活動使用者」交叉表格產生 PreDeleteRecord 與 DeleteRecord 變更事件。
地址	地址 備註： 如果您為公司的地址記錄啟用修改追蹤，同時在公司資料檔中啟用產生地理代碼，則 Oracle Maps Geocoder 會為所進行的每個地址更新產生修改追蹤項目。您可以在地址的相關修改追蹤記錄中，透過修改編號來追蹤對地址記錄所進行的更新。
地址地點	地址
分配	分配

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
分配工作簿	AllocationBook
申請	申請
申請工作簿	ApplicationBook
申請團隊	ApplicationTeam
評估問卷	SalesAssessment
評估問卷值	SalesAssessmentValue
資產	資產
汽車經銷商廠牌	AutoDealerMakes
汽車銷售時間	AutoSalesHours
汽車服務時間	AutoServiceHours
封鎖的產品	BlockedProduct
工作簿	工作簿
工作簿使用者	BookUser
經紀人資料檔	BrokerProfile
業務計畫	BusinessPlan
業務計畫工作簿	BusinessPlanBook
業務計畫團隊	BusinessPlanTeam
電訪產品詳細資料	ProductsDetailed
電訪產品詳細資料訊息回應	CallProdDetailMsgRsp
電訪產品詳細資料訊息傳送計畫項目	CallProdDetailMsgPlanItem
電訪產品詳細資料訊息傳送計畫項目關係	CallProdDetailMsgPlnRel
捨棄的電訪促銷項目	PromotionalItems
已發送電訪樣品	SampleDropped
宣傳活動	宣傳活動

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
宣傳活動工作簿	CampaignBook
宣傳活動收件者	Recipient
認證	認證
認證工作簿	CertificationBook
認證要求	CertificationRequest
認證團隊	CertificationTeam
請款	請款
聯絡人	聯絡人
聯絡人地址	ContactAddress 附註： 當公司未啟用共用地址時，如果使用者從「聯絡人詳細資料」頁面中移除地址，則修改追蹤功能將僅追蹤 Dissociate 事件、聯絡人記錄的 WriteRecordUpdated 事件，以及地址記錄的 PreDeleteRecord 事件。此功能不會追蹤地址記錄的 DeleteRecord 事件。若要識別遭移除的地址，請參考 PreDeleteRecord 事件。
最佳聯絡時間	ContactBestTimes
聯絡人工作簿	ContactBook
聯絡人興趣	Interests
聯絡人附註	附註
聯絡人投資組合	聯絡人
聯絡人關係	RelatedContact
聯絡人州駕照	ContactLicense
聯絡人團隊	團隊
課程	課程
課程工作簿	CourseBook
課程登記	CourseEnrollment
課程團隊	CourseTeam

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
保險範圍	保險範圍
自訂物件 01	CustomObject1
自訂物件 01 工作簿	CustomObject1Book
自訂物件 01 團隊	團隊
自訂物件 02	CustomObject2
自訂物件 02 工作簿	CustomObject2Book
自訂物件 02 團隊	團隊
自訂物件 03	CustomObject3
自訂物件 03 工作簿	CustomObject3Book
自訂物件 03 團隊	團隊
自訂物件 04	CustomObject4
自訂物件 04 工作簿	CustomObject4Book
自訂物件 04 團隊	CustomObject4Team
自訂物件 05	CustomObject5
自訂物件 05 工作簿	CustomObject5Book
自訂物件 05 團隊	CustomObject5Team
自訂物件 06	CustomObject6
自訂物件 06 工作簿	CustomObject6Book
自訂物件 06 團隊	CustomObject6Team
自訂物件 07	CustomObject7
自訂物件 07 工作簿	CustomObject7Book
自訂物件 07 團隊	CustomObject7Team
自訂物件 08	CustomObject8
自訂物件 08 工作簿	CustomObject8Book

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
自訂物件 08 團隊	CustomObject8Team
自訂物件 09	CustomObject9
自訂物件 09 工作簿	CustomObject9Book
自訂物件 09 團隊	CustomObject9Team
自訂物件 10	CustomObject10
自訂物件 10 工作簿	CustomObject10Book
自訂物件 10 團隊	CustomObject10Team
自訂物件 11	CustomObject11
自訂物件 11 工作簿	CustomObject11Book
自訂物件 11 團隊	CustomObject11Team
自訂物件 12	CustomObject12
自訂物件 12 工作簿	CustomObject12Book
自訂物件 12 團隊	CustomObject12Team
自訂物件 13	CustomObject13
自訂物件 13 工作簿	CustomObject13Book
自訂物件 13 團隊	CustomObject13Team
自訂物件 14	CustomObject14
自訂物件 14 工作簿	CustomObject14Book
自訂物件 14 團隊	CustomObject14Team
自訂物件 15	CustomObject15
自訂物件 15 工作簿	CustomObject15Book
自訂物件 15 團隊	CustomObject15Team
備註： 您的公司可能已設定延伸範圍超過「自訂物件 15」的其他自訂物件及其下階物件。這些其他自訂物件以及其下階物件所採用的命名模式，與先前自訂物件及其下階物件的相同。	

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
損害	損害
交易註冊	DealRegistration
交易註冊工作簿	DealRegistrationBook
交易註冊團隊	DealRegistrationTeam
經銷商	經銷商
經銷商銷售地區	ChannelPartnerTerritory
依記錄類型的預設工作簿	UserUserDefaultBookPerType
事業群	事業群
事件	醫療教育
事件工作簿	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
測驗	測驗
測驗工作簿	ExamBook
測驗註冊	ExamRegistration
測驗團隊	ExamTeam
財務帳戶	FinancialAccount
財務帳戶工作簿	FinancialAccountBook
財務帳戶持有人	FinancialAccountHolder
財務帳戶持有	FinancialAccountHolding
財務計畫	FinancialPlan
財務計畫工作簿	FinancialPlanBook
財務產品	FinancialProduct
財務交易	FinancialTransaction
資金	資金

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
資金工作簿	FundBook
資金借項	FundDebit
資金項目	OccamFundCredit
資金成員資格	FundPartner
資金參與者	FundParticipantUserSharing
資金要求	FundRequest
醫療照顧專員聯絡人分配	HCPCContactAllocation
醫療照顧專員聯絡人分配工作簿	HCPCContactAllocationBook
家庭	家庭
家庭聯絡人	聯絡人
家庭團隊	團隊
保險產物	InsuranceProperty
存貨稽核報表	InventoryAuditReport
存貨稽核報表工作簿	InventoryAuditReportBook
存貨期間	InventoryPeriod
存貨期間工作簿	InventoryPeriodBook
受邀者	受邀者
有關單位	InvolvedParty
潛在客戶	潛在客戶
潛在客戶工作簿	工作簿
潛在客戶事件	LeadEvent
潛在客戶合作夥伴	合作夥伴
潛在客戶團隊	LeadTeam
MDF 要求	MDFRequest

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
MDF 要求工作簿	MDFRequestBook
MDF 要求團隊	MDFRequestTeam
訊息回應	MessageResponse
訊息傳送計畫	MessagePlan
訊息傳送計畫工作簿	MessagePlanBook
訊息傳送計畫項目	MsgPlanItem
訊息傳送計畫項目關係	MsgPlanItemRelation
目標	目標
目標工作簿	ObjectivesBook
目標團隊	ObjectivesTeam
機會	機會
機會工作簿	工作簿
機會競爭者	Competitor
機會聯絡人角色	OpportunityContactRole
機會附註	附註
機會合作夥伴	合作夥伴
機會團隊	團隊
訂單	訂單
訂單工作簿	OrderBook
訂單項目	OrderItem
訂單團隊	OrderTeam
合作夥伴	合作夥伴
合作夥伴工作簿	PartnerBook
合作夥伴方案	方案

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
合作夥伴團隊	PartnerTeam
期間	CRMOD_LS_Period
選擇清單	Picklist (管理 API)
選擇清單值群組	PicklistValueGroup
計畫客戶	PlanAccount
計畫聯絡人	PlanContact
計畫機會	PlanOpportunity
保單	保單
保單工作簿	PolicyBook
投保人	PolicyHolder
投資組合	投資組合
投資組合團隊	團隊
位置	使用者 備註： 「職位」記錄包含「客戶」、「聯絡人」、「機會」、「事件」及「活動」等記錄類型的記錄所有權資訊。若要追蹤這些記錄類型中的記錄所有權，您必須為修改追蹤啟用「職位」。具體而言，這會在所支援記錄類型的擁有者發生變更時，用來追蹤使用者的 Associate 與 Dissociate 事件。此外，其還會在新增使用者至「活動使用者相關資訊」區段時，追蹤活動與使用者之間的 Associate 事件。
價目表	PriceList
價目表細項	PriceListLineItem
產品	產品
產品類別	ProductCategory
產品適應症	ProductIndication
方案工作簿	ProgramBook
方案成員資格	ProgramPartner

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
報價	報價
相關免責聲明	RelatedDisclaimer
收益	產品
樣品免責聲明	SampleDisclaimer
樣品存貨	SampleInventory
樣品批號	SampleLot
樣品批號工作簿	SampleLotBook
樣品要求	SampleRequest
樣品要求工作簿	SampleRequestBook
樣品要求項目	SampleRequestItem
樣品交易	SampleTransaction
樣品交易工作簿	SampleTransactionBook
服務要求	ServiceRequest
服務要求團隊	ServiceRequestTeam
簽名	簽名
智慧型電訪	活動
社交媒體	SocialMedia
解決方案	解決方案
解決方案工作簿	SolutionBook
特殊定價產品	SPRequestLineItem
特殊定價要求	SPRequest
特殊訂價要求工作簿	SPRequestBook
特殊訂價要求團隊	SPRequestTeam
銷售地區	銷售地區

Oracle CRM On Demand 使用者介面中的記錄類型	Oracle CRM On Demand Web 服務中的記錄類型
交易項目	TransactionItem
使用者	使用者
使用者事業群	UserDivision
使用者負責人	使用者
車輛	車輛
車輛工作簿	VehicleBook
車輛財務資訊	EautoFinancialDetail
車輛銷售歷史記錄	EautoSalesHistory
車輛服務記錄	EautoServiceHistory

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊

本主題說明如何才能透過修改追蹤功能來追蹤選擇清單的值清單變更。若要追蹤選擇清單的變更，除了包含選擇清單的記錄類型外，您還須對修改追蹤功能啟用「選擇清單」。選擇清單可在「修改追蹤清單」頁面中作為物件名稱使用。若已對「選擇清單」物件啟用修改追蹤功能，Oracle CRM On Demand 會針對記錄類型選擇清單的建立、讀取、更新或刪除作業，記載「修改追蹤清單」頁面上的記錄類型名稱。下表說明當您啟用「選擇清單」物件的修改追蹤功能時，「修改追蹤清單」頁面中的資料欄。

資料欄標題	描述
物件名稱	選擇清單。
物件 ID	Oracle CRM On Demand 指派之物件的列識別碼，例如，1QA2-NX0XH。此識別碼對於與選擇清單相關聯的值清單而言是唯一的。 某些欄位對多重物件均使用相同的值清單。如果使用者編輯值清單中的任何值，Oracle CRM On Demand 即會記載所有欄位的修改追蹤項目。在此情況下，所有此類修改追蹤項目的物件識別碼均相同。

資料欄標題	描述
記錄類型	選擇清單已遭編輯之記錄類型的修改追蹤名稱。其即為追蹤記錄類型時顯示於「修改追蹤頁面」中的記錄類型名稱。
欄位名稱	所編輯之選擇清單欄位的 Web Services 2.0 版標記。

每當編輯選擇清單欄位時，「修改追蹤清單」頁面中即會顯現一項目，但唯有已啟用針對修改追蹤功能而編輯其選擇清單欄位的記錄類型時才會如此。對特定記錄類型之選擇清單欄位的單一編輯，可導致多重項目被記錄至「修改追蹤清單」頁面中，因為 Oracle CRM On Demand 會將選擇清單欄位對應至不同記錄類型之多重選擇清單欄位所共用的值清單類型。項目數目等於對應至您所編輯之選擇清單欄位其值清單類型的公用欄位數。

例如，假設您擁有名為「選擇清單角色」的選擇清單，並將值清單類型設為 **PARTY_REL_TYPE**，而下列記錄類型同樣也使用此選擇清單：「客戶合作夥伴」、「客戶競爭者」、「機會競爭者」、「機會合作夥伴」。同時假設這些記錄類型中有兩個欄位也使用該選擇清單：「角色」與「反向角色」。如果更新此範例中所列之任何選擇清單欄位的值清單，則 Oracle CRM On Demand 會為範例中的所有選擇清單欄位建立個別的修改追蹤項目。

選擇清單中值清單變更的修改追蹤限制

在下列情況下，Oracle CRM On Demand 不會為選擇清單中的值清單建立修改追蹤事件：

- 未替您的公司設定與選擇清單相關聯的記錄類型。
- 選擇清單更新項目屬於未就修改追蹤功能所啟用的記錄類型。
- 無法透過 Web 服務存取更新的選擇清單欄位。

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

關於修改追蹤事件

下表列出在「修改追蹤清單」頁面中建立和顯示的修改追蹤事件。

事件名稱	描述
Associate	這個事件指示具有多對多關係之兩個記錄的關聯，例如聯絡人與客戶。例如，當您將聯絡人新增至客戶記錄時便會發生關聯事件。同理，當您從客戶記錄刪除聯絡人時便會發生「取消關聯」事件。
DeleteRecord	這個事件指示已經將記錄標示要進行刪除，例如，當您刪除傳訊計畫記錄時。請使用此事件來追蹤記錄刪除作業。
Dissociate	這個事件指示具有多對多關係之兩個記錄的取消關聯。例如，當您從客戶記錄刪除聯絡人時便會發生取消關聯事件。

事件名稱	描述
MergeRecords	這個事件指示已經合併兩個物件，例如，當重複「潛在客戶」記錄及其下階記錄與主要「潛在客戶」記錄合併時。在這個範例中，產生之合併記錄的物件 ID 為主要「潛在客戶」記錄的資料列 ID，而下階記錄的物件 ID 則為重複「潛在客戶」記錄資料列 ID。支援下列記錄類型的 MergeRecords 事件：「客戶」、「聯絡人」、「家庭」、「潛在客戶」、「合作夥伴」、「投資組合」及「服務要求」。 備註： Oracle CRM On Demand 不會記載用於下階層次記錄合併的個別 MergeRecords 事件。
PreDeleteRecord	這個事件指示即將刪除記錄，不過記錄可能不會實際刪除。 備註： 建議勿使用此事件來追蹤已刪除的記錄。若要追蹤記錄刪除作業，請改用 DeleteRecord 事件。
RestoreRecord	這個事件指示已還原之前標示要刪除的記錄，例如，當您還原之前標示要刪除的傳訊計畫記錄時。
WriteRecordNew	這個事件指示已經對記錄類型儲存一筆新記錄，例如，當您新建客戶記錄時。它同時還指示對選擇清單的修改。
WriteRecordUpdated	這個事件指示已經修改上階記錄類型的現有記錄或下階物件，例如，當您更新現有聯絡人記錄時。

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- 選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 (請參閱 [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊](#) 頁數 1371)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

檢視修改追蹤清單頁面

本主題說明如何檢視修改追蹤資訊。

開始之前。 您需在 Oracle CRM On Demand 登入為管理員，且您的角色須包含「管理修改追蹤」權限。若「管理修改追蹤」權限並未為您的公司管理員角色啟用，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

檢視修改追蹤清單頁面

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「修改追蹤」。

「修改追蹤清單」頁面即會開啟，顯示所有修改追蹤記錄的清單。如需修改追蹤記錄的範例，請參閱[修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)。

下表描述「修改追蹤清單」頁面。

資料欄標題	描述
物件名稱	套用追蹤事件之物件的名稱，例如，「聯絡人」。物件名稱通常為記錄類型名稱，抑或可為「選擇清單」。
物件 ID	Oracle CRM On Demand 指派之物件的列識別碼，例如，1QA2-NX0XH。
下階物件名稱	套用追蹤事件之下層物件的名稱，例如「聯絡人地址」。下層物件名稱只會在適用於修改事件時才會出現，亦即物件被當做另一個物件之檢視下的下層修改，例如在聯絡人檢視中修改地址。
下階物件 ID	Oracle CRM On Demand 指派給下層物件的物件識別碼，例如，1QA2-OBA65。
事件名稱	建立新記錄時的事件的名稱，例如 WriteRecordNew。如需事件名稱的資訊，請參閱 關於修改追蹤事件 (頁數 1372) 中的事件名稱說明。
記錄類型	管理員對其執行組態變更以觸發修改追蹤的記錄類型。系統只會為組態變更填入「記錄類型」欄位。組態變更的修改追蹤範例是當管理員編輯選擇清單欄位中的值清單時。在此情況下，「記錄類型」欄位會記載所編輯選擇清單欄位隸屬之物件的名稱。
欄位名稱	當您編輯某欄位的選擇清單時，該欄位的 Web 服務 2.0 版標記。對於自訂選擇清單欄位，Web 服務 2.0 版標記為一般整合標記。系統只會為選擇清單編輯作業填入「記錄類型」欄位。
修改編號	記錄修改次數的次數計數器。初始建立記錄時修改編號設成零 (0)，之後每次修改記錄時會遞增。
修改：日期	發生修改事件時的日期 (MMDDYYYY) 和時間 (HH:MM:AM PM)。

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

修改追蹤事件記錄的範例

本主題提供許多 Oracle CRM On Demand 針對某些使用者動作建立的修改追蹤事件記錄的範例。修改追蹤功能啟用後，如以下範例所示，事件記錄會列在「修改追蹤清單」頁面中。視使用者動作的類型以及所記錄的記錄類型關係而定，一個事件可以導致寫入多筆記錄。例如，在一對多上下階關係或多對多物件對物件關係，便可能寫入多筆記錄。

範例 1：建立新客戶記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者建立新的客戶記錄。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordNew	無	無	0	03/26/2014 09:28 AM

範例 2：更新現有客戶記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者藉由修改客戶記錄中的欄位來更新現有客戶記錄。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	1	03/26/2014 09:52 AM

範例 3：刪除現有客戶記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者刪除現有客戶記錄。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	PreDeleteRecord	無	無	2	03/26/2014 09:58 AM
客戶	1QA2-OD54E	無	無	DeleteRecord	無	無	3	03/26/2014 10:00 AM

範例 4：還原標示為刪除之客戶記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者在從 Oracle CRM On Demand 清除之前還原標示為刪除的記錄。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	RestoreRecord	無	無	3	03/26/2014 10:03 AM

範例 5：客戶記錄和聯絡人記錄建立關聯的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者在聯絡人記錄中新增現有客戶記錄至該聯絡人記錄，也就是說，使用者將客戶記錄和聯絡人記錄建立關聯。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
聯絡人	1QA2-OD635	客戶	1QA2-OD54E	Associate	無	無	0	03/26/2014 10:16 AM
聯絡人	1QA2-OD635	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	1	03/26/2014 10:16 AM

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
聯絡人	1QA2-OD635	客戶聯絡人	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	無	無	1	03/26/2014 10:16 AM
客戶	1QA2-OD54E	聯絡人	1QA2-OD635	Associate	無	無	0	03/26/2014 10:16 AM
客戶	1QA2-OD54E	聯絡人	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	無	無	4	03/26/2014 10:16 AM
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	4	03/26/2014 10:16 AM
聯絡人	1QA2-OD635	客戶	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	無	無	4	03/26/2014 10:16 AM

範例 6：取消客戶記錄和聯絡人記錄的關聯的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者從聯絡人移除相關客戶記錄，也就是說，使用者取消客戶記錄和聯絡人記錄的關聯。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	5	03/26/2014 10:35 AM
聯絡人	1QA2-OD635	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	2	03/26/2014 10:35 AM
聯絡人	1QA2-OD635	客戶	1QA2-OD54E	Dissociate	無	無	1	03/26/2014 10:35 AM
客戶	1QA2-OD54E	聯絡人	1QA2-OD635	Dissociate	無	無	1	03/26/2014 10:35 AM

範例 7：將下層記錄新增至上層客戶記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者在客戶記錄中新建地址記錄當做相關項目，也就是說，使用者新增客戶地址當做上層客戶記錄的下層記錄。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	無	無	0	03/26/2014 11:44 AM
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	6	03/26/2014 11:44 AM

範例 8：更新現有的下層記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者在客戶記錄中更新現有地址記錄，也就是說，使用者更新上層客戶記錄的下層記錄 - 客戶地址。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	無	無	1	03/26/2014 11:51 AM

範例 9：更新現有下層記錄的修改追蹤記錄

在此範例中，使用者在客戶記錄中刪除現有地址記錄，也就是說，使用者刪除上層客戶記錄的下層記錄 - 客戶地址。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
客戶	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	無	無	8	03/26/2014 12:00 PM
客戶	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PN	無	無	無	1	03/26/2014 12:00 PM

範例 10：更新選擇清單值作業的修改追蹤記錄

在此範例中，某個帳戶的使用者更新了選擇清單，亦即該使用者藉由新增名為「不確定」的值來自訂「客戶」記錄中的現有「優先順序」選擇清單欄位。Oracle CRM On Demand 會產生與下表中之記錄類似的事件記錄。

物件名稱	物件 ID	下階物件名稱	下階物件 ID	事件名稱	記錄類型	欄位名稱	修改編號	修改：日期
選擇清單	1QA2-OD54E	無	無	WriteRecordUpdated	客戶	優先順序	8	03/26/2014 1:00 PM

相關主題

如需修改追蹤功能的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [手動建立修改記錄 \(頁數 1377\)](#)

手動建立修改記錄

雖然修改追蹤功能允許 Oracle CRM On Demand 自動寫入和追蹤事件記錄，但您仍可以手動建立事件記錄。如果您想記錄 Oracle CRM On Demand 外部的時間，這個功能可能比較實用。

開始之前。您需在 Oracle CRM On Demand 登入為管理員，且您的角色須包含「管理修改追蹤」權限。若「管理修改追蹤」權限並未為您的公司管理員角色啟用，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

手動建立修改記錄

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「商務程序管理」區段中，按一下「修改追蹤」。
- 3 從「修改追蹤清單」頁面，按一下「新建」。
- 4 依下表的描述完成欄位，接著儲存記錄。

欄位	描述
重要的修改追蹤資訊	
物件名稱	套用追蹤事件之記錄類型的名稱，例如「聯絡人」。物件名稱通常為記錄類型名稱，抑或可為「選擇清單」。(必要)
物件 ID	通常由 Oracle CRM On Demand 指派之記錄類型的資料列識別碼，例如 1QA2-NX0XH。(必要)
下階物件名稱	套用追蹤事件之下階記錄的名稱，例如「聯絡人地址」。下階記錄名稱只會在適用時才出現，亦即物件在另一個記錄之檢視下被當做下階修改的情況，例如在聯絡人檢視中修改地址。
下階資料列 ID	Oracle CRM On Demand 指派給下階記錄的資料列識別碼，例如 1QA2-OBA65。
事件名稱	建立新記錄時的事件的名稱，例如 WriteRecordNew。請參閱 關於修改追蹤事件 (頁數 1372) 中的事件名稱說明表格，以取得可能之事件名稱的詳細資訊。(必要)
修改編號	記錄修改次數的次數計數器。初始建立記錄時修改編號設成 0 (零)，之後每次修改記錄時會遞增。(必要)
記錄類型	管理員對其執行組態變更以觸發修改追蹤功能的記錄類型。系統只會為組態變更填入「記錄類型」欄位。組態變更的修改追蹤範例是當管理員編輯選擇清單欄位中的值清單時。在此情況下，「記錄類型」欄位會記載所編輯選擇清單欄位隸屬之物件的名稱。
欄位名稱	當您編輯某欄位的選擇清單時，該欄位的 Web 服務 2.0 版標記。對於自訂選擇清單欄位，Web 服務 2.0 版標記為一般整合標記。系統只會為選擇清單編輯作業填入「記錄類型」欄位。
修改：日期	發生修改事件時的日期 (MMDDYYYY) 和時間 (HH:MM:AM PM)。

相關主題

如需修改追蹤的相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [啟用修改追蹤功能 \(頁數 1360\)](#)
- [已追蹤的記錄類型 \(頁數 1360\)](#)
- [關於修改追蹤事件 \(頁數 1372\)](#)
- [檢視修改追蹤清單頁面 \(頁數 1373\)](#)
- [選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 \(請參閱 \[選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊\]\(#\) 頁數 1371\)](#)
- [修改追蹤事件記錄的範例 \(頁數 1374\)](#)

資料管理工具

您可以從「管理首頁」的「資料管理工具」區段執行下列任務：

- 匯入與匯出您的公司資料。如需詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具 \(頁數 1379\)](#)。
- 檢視批次刪除與還原要求。如需詳細資訊，請參閱[批次刪除與還原佇列頁面 \(頁數 1587\)](#)。
- 檢視批次工作簿指派要求和批次團隊指派要求。如需詳細資訊，請參閱[批次指派要求佇列頁面 \(頁數 1589\)](#)。
- 建立和管理整合事件佇列。如需詳細資訊，請參閱[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)。

匯入與匯出工具

「匯入與匯出工具」頁面提供數種公用程式，可增強 Oracle CRM On Demand 中的匯入與匯出功能。

- **匯入助理**。如需詳細資訊，請參閱[匯入助理 \(頁數 1572\)](#)。
- **Oracle Data Loader On Demand**。如需詳細資訊，請參閱 [Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1582\)](#)。
- **Oracle Migration Tool On Demand**。如需詳細資訊，請參閱 [Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1586\)](#)。
- **Oracle Web Services**。如需詳細資訊，請參閱 [Web 服務整合 \(頁數 1582\)](#)。

如需有關選擇適當匯入方式的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 中的 1801156.1 (文章 ID)。

匯入程序包含下列步驟：

- [資料匯入的準備工作 \(頁數 1421\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [檢閱匯入結果 \(頁數 1576\)](#)

您也可以從 Oracle CRM On Demand 匯出資料至 CSV 檔案。如需有關匯出的資訊，請按一下主題：

- [匯出資料 \(頁數 1578\)](#)
- [檢閱匯出結果 \(頁數 1580\)](#)

開始之前：

- 若要匯入資料，您的角色必須具有「管理匯入」權限或「匯入行銷清單」權限。「管理匯入」權限可讓您匯入所有記錄類型，而「匯入行銷清單」權限則只能讓您匯入客戶、聯絡人及潛在客戶。
- 如果使用者匯入高達 2000 個聯絡人，您必須對使用者的角色啟用「匯入人員」權限。「匯入人員」權限可以對使用者的資料匯入提供更大的控制權。如需角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。
- 請檢閱本節全部內容以及有關匯入記錄的教學課程，後者提供執行匯入作業的詳細資訊 (最佳做法)。

注意： 您無法復原匯入記錄作業，或執行大量刪除記錄作業。因此，請先使用含有 5 到 10 筆記錄的檔案來練習匯入程序，以避免之後需要清除資料。如果您公司要匯入大量記錄，請參加資料匯入的訓練階段作業或聯絡客戶關懷中心。如需這些資源的資訊，請按一下 **Oracle CRM On Demand** 內每一頁面頂端的「訓練與支援」全域連結。

- 請注意，您無法在 Oracle CRM On Demand 中匯入或匯出串連的欄位。串連的欄位是可顯示多個欄位值的欄位，也可顯示額外的文字。但是，您可以匯入與匯出構成串連欄位的個別欄位。
- 若要匯出資料，您的角色必須具有「管理匯出」權限。

您可從逗號分隔值 (CSV) 檔案匯入資料，以在 Oracle CRM On Demand 中自動建立記錄。每個 CSV 檔案的大小必須低於 20 MB。若要降低檔案大小，可將記錄分成幾個檔案，或刪除您不想匯入的欄位來縮小資料。您可在 [Oracle Data Loader On Demand Guide](#) 中檢視樣品 CSV 檔案。

此表格會說明您匯入資料可建立的記錄類型，以及每當執行匯入處理時可匯入的記錄數量。

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
客戶	30000
客戶地址	50000
客戶競爭者	50000
客戶聯絡人	50000
客戶合作夥伴	50000
客戶團隊	50000
地址	30000
約會	30000
約會聯絡人	50000
約會使用者	50000
資產	80000
聯絡人(管理)	30000
聯絡人地址	50000
聯絡人團隊	50000
宣傳活動	50000
宣傳活動收件者	50000
交易註冊	30000
潛在客戶	30000
修改追蹤	30000
附註	50000
訂單	30000
訂單項目	30000
機會	30000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
機會聯絡人角色	50000
機會產品	80000
機會團隊	50000
產品	80000
產品類別	30000
財產	30000
社交個人檔案	30000
解決方案	50000
服務要求	30000
任務	30000
任務聯絡人	50000
任務使用者	50000
使用者	500
車輛聯絡人	50000

視您實作的特定產業解決方案而定，您可能可以匯入下列記錄：

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
分配	30000
申請	30000
封鎖的產品	30000
業務計畫	30000
請款	30000
聯絡人州駕照	30000
保險範圍	30000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
自訂物件	30000
損害	30000
經銷商	80000
交易註冊	30000
事件	30000
財務帳戶	30000
財務帳戶持有人	30000
財務帳戶持有	30000
財務計畫	30000
財務產品	30000
財務交易	30000
醫療照顧專員聯絡人分配	30000
存貨稽核報表	30000
存貨期間	30000
有關單位	30000
保險產物	30000
MDF 要求	30000
訊息傳送計畫	30000
訊息傳送計畫項目	30000
訊息傳送計畫項目關係	30000
訊息回應	30000
目標	30000
合作夥伴	30000

記錄類型	每次匯出的 記錄限制
合作夥伴方案	30000
計畫客戶	30000
計畫聯絡人	30000
計畫機會	30000
保單	30000
投保人	30000
投資組合	30000
價目表	30000
價目表細項	30000
樣品免責聲明	30000
樣品存貨	30000
樣品批號	30000
樣品交易	30000
簽名	30000
特殊定價產品	30000
特殊定價要求	30000
交易項目	30000
車輛	80000

關於國家與地址對應

下表顯示：

■ Oracle CRM On Demand 中國家欄位的選擇清單值

Oracle CRM On Demand 中，「國家」欄位的選擇清單值無法進行編輯。若要在匯入檔案時擷取所有資料，請確認您的國家完全符合允許的名稱，包括標點符號和大小寫。否則，系統不會匯入該資訊。

備註： 因為「國家」選擇清單值有 30 個字元的限制，因此，超出該限制的某些名稱在選擇清單中會被截斷。

每個國家的地址對應

匯入資料時，您必須為 Oracle CRM On Demand 所使用的每個地址欄位設定資料欄。下表顯示要如何將每個國家的地址欄位對應到 Oracle CRM On Demand 中適當的欄位。正確對應可確保您在應用程式的正確欄位下，擷取檔案中的所有資料。

備註：除了主權獨立國家以外，下表還包含其他實體，如屬地、外國領土及主權國家的地區。例如，曼島是英國直轄屬地，而冷岸則為挪威的地區。

國家 (無法編輯的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
美國	8	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市	縣	美國州	郵遞區號	
阿富汗	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
奧蘭群島	5	號碼/ 街道	地址 2					郵遞區號	島
阿爾巴尼亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
阿爾及利亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
美屬薩摩亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
安道爾	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
安哥拉	4	街道/ 號碼	地址 2		城市				
安圭拉	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
安地卡及巴布達	4				城市	郵政信箱			島
阿根廷	7	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	州/省
亞美尼亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
阿魯巴島	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
亞森欣島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
澳洲	6	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	州/省

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
奧地利	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
亞塞拜然	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
巴哈馬	6	地址 1	地址 2		城市			島國代碼	島
巴林	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
孟加拉	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
巴貝多	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
白俄羅斯	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
比利時	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
貝里斯	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
貝南	4				城市	排序代碼		郵政信箱	
百慕達	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
不丹	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
玻利維亞	4	街道/ 號碼	地址 2		城市				
博內爾島、聖 尤斯特歇斯島 及薩巴島	5	地址 1	地址 2		城市				島
波士尼亞與赫 塞哥維納	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
波札那	3				城市	郵政信箱			
布威島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
巴西	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
英屬印度洋領 土	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
汶萊達魯薩蘭	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
保加利亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
布吉納法索	4				城市	排序代碼		郵政信箱	
蒲隆地	3				城市	郵政信箱			
維德角	4	街道/ 號碼	地址 2		城市				
柬埔寨	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
喀麥隆	3				城市	郵政信箱			
加拿大	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
開曼群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
中非共和國	3				城市	郵政信箱			
查德	3				城市	郵政信箱			
海峽群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
智利	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市	鄉鎮		郵遞區號	州/省
中國	7	號碼/ 街道	地址 2	轄區	城市			郵遞區號	州/省
聖誕島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
可可斯群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
哥倫比亞	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市	排序代碼			州/省

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
剛果	3	街道/ 號碼			城市				
剛果民主共和國	5	街道/ 號碼			城市	排序代碼		郵政信箱	
庫克群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
哥斯大黎加	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
象牙海岸	5	街道/ 號碼			城市	排序代碼		郵政信箱	
克羅埃西亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
古巴	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
古拉索島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
賽普勒斯	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
捷克共和國	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
丹麥	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
吉布地	3				城市	郵政信箱			
多米尼克	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
多明尼加共和國	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
厄瓜多	7	地址 1	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
埃及	6	地址 1		轄區	城市			郵遞區號	州/省
薩爾瓦多	5	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	州/省
赤道幾內亞	3				城市	郵政信箱			

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
厄利垂亞	3	街道/ 號碼			城市				
愛沙尼亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
史瓦帝尼	4				城市	郵政信箱		郵遞區號	
衣索比亞	3				城市	郵政信箱			
福克蘭群島	3	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
法羅群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
斐濟	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
芬蘭	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
法國	6	號碼/ 街道	地址 2		城市	CEDEX 代碼		郵遞區號	
法屬圭亞那	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
法屬玻里尼西亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
法國南方領土	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
加彭	3				城市	郵政信箱			
甘比亞	3	街道/ 號碼			城市				
喬治亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
德國	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
迦納	3				城市	郵政信箱			

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
直布羅陀	3	街道/ 號碼			城市				
希臘	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
格陵蘭	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
格瑞那達	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
哥德普洛	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
關島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
瓜地馬拉	5	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	州/省
根西島	6	號碼/ 街道	地址 2	地址 3				郵遞區號	島
幾內亞	3				城市	郵政信箱			
幾內亞灣 比索	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
蓋亞納	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
海地	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
赫德島及麥當 勞群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
教廷/梵蒂岡城	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
宏都拉斯	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
香港	7	號碼/ 街道	地址 2	轄區	城市	地址 4			地區一部分
匈牙利	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
冰島	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
印度	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
印尼	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
伊朗	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
伊拉克	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
愛爾蘭	6	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市	縣		郵遞區號 (愛爾蘭)	
曼島	7	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市	縣		郵遞區號	
以色列	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
義大利	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
牙買加	6	號碼/ 街道	地址 2		城市	排序代碼			郡
日本	6	號碼/ 街道/ Chome	Ku		ShiGun			郵遞區號	轄區
澤西島	5	街道/ 號碼	地址 2					郵遞區號	郡
約旦	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
哈薩克	4	地址 1			城市			郵遞區號	
肯亞	4				城市	郵政信箱		郵遞區號	
吉里巴斯	4	地址 1			城市				島

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
大韓人民共和國	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
大韓民國	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
科索沃	6	街道/ 號碼	地址 2	轄區	城市			郵遞區號	
科威特	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	縣		郵遞區號	
吉爾吉斯	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
寮國	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
拉脫維亞	5	街道/ 號碼			城市	排序代碼		郵遞區號	
黎巴嫩	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
賴索托	3				城市	郵政信箱			
賴比瑞亞	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
利比亞	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
列支敦斯登	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
立陶宛	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
盧森堡	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
澳門	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
馬其頓	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
馬達加斯加	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
馬拉威	3				城市	郵政信箱			
馬來西亞	7	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	州/省
馬爾地夫	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
馬利	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
馬爾他	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	島
馬紹爾群島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
馬地尼克	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
茅利塔尼亞	3				城市	郵政信箱			
模里西斯	3	街道/ 號碼			城市				
馬友特	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
墨西哥	8	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市	Colonia/區		郵遞區號	州/省
麥克羅尼西亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
摩爾多瓦共和國	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
摩納哥	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
蒙古	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
蒙特內哥羅	6	地址 1	Address2		城市			郵遞區號	州/省
蒙特色拉特島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
摩洛哥	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
莫三比克	4	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
緬甸	5	地址 1			城市	鄉鎮		郵遞區號	
納米比亞	3				城市	郵政信箱			
諾魯	3			轄區		郵政信箱			
尼泊爾	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
荷蘭	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
荷屬安地列斯	5	地址 1	地址 2		城市				島
新喀里多尼亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
紐西蘭	6	號碼/ 街道	地址 2	轄區	城市			郵遞區號	
尼加拉瓜	6	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
尼日	3				城市	郵政信箱			
奈及利亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
紐埃	3				城市	郵政信箱			
諾福克島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
北馬里亞納群 島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
挪威	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
阿曼	4				城市	郵政信箱		郵遞區號	地區

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
巴基斯坦	6	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	
帛琉	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
巴勒斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
巴拿馬	5	地址 1			城市	排序代碼			州/省
巴布亞紐幾內亞	3				城市				州/省
巴拉圭	4	街道/ 號碼	地址 2		城市				
祕魯	8	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼			州/省
菲律賓	7	街道/ 號碼	地址 2	轄區	城市			郵遞區號	州/省
皮特康	2	街道/ 號碼							
波蘭	5	街道/ 號碼			城市			郵遞區號	
葡萄牙	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
波多黎各	5	地址 1			城市	都市		郵遞區號	
卡達	6		Address2		城市	縣		郵遞區號	郵政信箱
留尼旺島	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
羅馬尼亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
俄羅斯聯邦	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
盧安達	3				城市	郵政信箱			

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
薩摩亞	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
聖馬利諾	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
聖多美及普林 西比	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
沙烏地阿拉伯	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
塞內加爾	3	街道/ 號碼			城市				
塞爾維亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
塞席爾	4				城市	郵政信箱			島
獅子山	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
新加坡	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
荷屬聖馬丁	5	地址 1	地址 2		城市				島
斯洛伐克	6	街道/ 號碼	地址 2		城市	排序代碼		郵遞區號	
斯洛維尼亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
索羅門群島	5				城市	郵政信箱		島國代碼	島
索馬利亞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
南非	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
南喬治亞/南三 明治群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
南蘇丹	4	號碼/ 街道			城市	郵政信箱		郵遞區號	

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
西班牙	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
斯里蘭卡	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
聖巴泰勒米	6	號碼/ 街道	地址 2		城市	CEDEX 代碼		郵遞區號	
聖赫勒拿島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
聖克里斯多福 及尼維斯	5	地址 1	地址 2		城市				島
聖露西亞	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
法屬聖馬丁島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市	CEDEX 代碼		郵遞區號	
聖匹島及密啟 倫群島	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
聖文森及格瑞 那丁	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
蘇丹	4				城市	郵政信箱		郵遞區號	
蘇利南	3	街道/ 號碼			城市				
冷岸及央麥恩 群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
瑞典	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
瑞士	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
敘利亞阿拉伯 共和國	3	街道/ 號碼			城市				
台灣	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	

國家 (無法編輯的 值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
塔吉克	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
坦尚尼亞聯合 共和國	3				城市	郵政信箱			
泰國	7	地址 1	地址 2	地址 3	城市			郵遞區號	州/省
東帝汶	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
多哥	3				城市	郵政信箱			
托克勞	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
東加	4				城市	郵政信箱			島
千里達與托巴 哥	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				
突尼西亞	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	
土耳其	5	街道/ 號碼	地址 2		城市			郵遞區號	地區
土庫曼	4	號碼/ 街道			城市			郵遞區號	
土克斯和開卡 斯群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
吐瓦魯	4				城市	郵政信箱			島
烏干達	3				城市	郵政信箱			
烏克蘭	5	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	
葛摩聯盟	3				城市	郵政信箱			
阿拉伯聯合大 公國	6		地址 2		城市	郵政信箱		郵遞區號	酋長國
英國	7	號碼/ 街道	地址 2	地址 3	城市	縣		郵遞區號	

國家 (無法編輯 的值)	欄位數	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
美國外島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
烏拉圭	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
烏茲別克斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	特區
萬那杜	3				城市	郵政信箱			
委內瑞拉	7	街道/ 號碼	地址 2	Floor	城市			郵遞區號	州/省
越南	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
英屬維京群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
美屬維京群島	6	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
威爾斯和富圖 納群島	6	地址 1	地址 2		城市			郵遞區號	州/省
西撒哈拉	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
葉門	3	街道/ 號碼			城市				
尚比亞	5	號碼/ 街道	地址 2		城市			郵遞區號	
辛巴威	5	號碼/ 街道	地址 2	Floor	城市				

有效的美國各州縮寫

此表格顯示美國各州的選擇清單值。

縮寫	完整名稱
AK	阿拉斯加州
AL	阿拉巴馬州
AR	阿肯色州

縮寫	完整名稱
AZ	亞利桑那州
CA	加州
CO	科羅拉多州
CT	康乃狄格州
DC	哥倫比亞特區
DE	德拉威州
FL	佛羅里達州
GA	喬治亞
HI	夏威夷
IA	愛荷華州
ID	愛達荷州
IL	伊利諾州
IN	印地安那州
KS	堪薩斯州
KY	肯塔基州
LA	路易西安那州
MA	麻薩諸塞州
MD	馬里蘭州
ME	緬因州
MI	密西根州
MN	明尼蘇達州
MO	密蘇里州
MS	密西西比州

縮寫	完整名稱
MT	蒙大拿州
NC	北卡羅來納州
ND	北達科塔州
NE	內布拉斯加州
NH	新罕布夏州
NJ	新澤西州
NM	新墨西哥州
NV	內華達州
NY	紐約州
OH	俄亥俄州
OK	奧克拉荷馬州
OR	俄勒岡州
PA	賓西凡尼亞州
PR	波多黎各
RI	羅德島州
SC	南卡羅來納州
SD	南塔科達州
TN	田納西州
TX	德克薩斯州
UT	猶他州
VA	維吉尼亞州
VT	佛蒙特州
WA	華盛頓州

縮寫	完整名稱
WI	威斯康辛州
WV	西維吉尼亞州
WY	懷俄明州

有效的美國地區縮寫

此表格顯示美國地區的選擇清單值。

縮寫	完整名稱
AS	美屬薩摩亞
FM	密克羅尼西亞聯邦
GU	關島
MH	馬紹爾群島
MP	北馬里亞納群島
PW	帛琉
UM	美國外島
VI	美屬維京群島

美國地區適用的有效郵寄代碼

這張表列出美國軍方郵寄收件人適用的三位數字正式州立郵遞區號。

縮寫	描述
AE (郵遞區號 09xxx)	美國歐洲駐軍。這個範圍包括加拿大、中東、和非洲。
AK (郵遞區號 962xx - 966xx)	美國太平洋駐軍
AA (郵遞區號 340xx)	美國美洲駐軍這個範圍包括中美洲和南美洲。

加拿大的有效州/地區縮寫

此表格顯示加拿大地區的官方縮寫 (文字欄位)。

縮寫	完整名稱
AB	阿爾伯塔省

縮寫	完整名稱
BC	不列顛哥倫比亞省
MB	馬尼托巴省
NB	新不倫瑞克省
NL	紐芬蘭-拉布拉多省
NS	新斯科舍省
NT	西北領地
NU	努納維特地區
ON	安大略
PE	愛德華王子島省
QC	魁北克省
SK	薩克其萬省
YT	育空地區

關於記錄重複與外部 ID

在您匯入記錄時，可以選擇下列其中一個選項來處理重複記錄：

- 不要匯入重複的記錄
- 覆寫現有的記錄

備註： 匯入約會使用者、任務使用者或備註時，無法使用覆寫選項。這些記錄類型永遠會建立新記錄。

- 為重複項目 (僅限聯絡人、潛在客戶、約會及任務) 建立額外記錄

如果您選擇在匯入資料時覆寫現有的記錄，Oracle CRM On Demand 會在用來檢查重複記錄的欄位中檢查值，以確認匯入檔案中的記錄是否與 Oracle CRM On Demand 中現有的記錄重複。如果您的記錄已重複，Oracle CRM On Demand 會使用您匯入之記錄的值來更新 Oracle CRM On Demand 中現有記錄上的欄位，除非該欄位是用來檢查重複記錄。

在許多的記錄類型中，您可以使用「外部 ID」欄位或預先定義的一組欄位來檢查匯入檔案中的記錄是否與 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄重複。如果您使用「外部 ID」欄位來檢查重複記錄，當發現重複記錄時，除了「外部 ID」欄位以外，Oracle CRM On Demand 現有記錄中的所有欄位都會更新。同樣地，如果您使用一組預先定義的欄位來檢查重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中除了重複檢查欄位以外的所有欄位都會更新。

如果您使用預先定義的欄位集，來檢查匯入檔案中的記錄是否為現有記錄的重複項目，則 Oracle CRM On Demand 會檢查所有預先定義欄位中的值，以判斷該記錄是否重複。如果 CSV 檔案中所有預先定義欄位中的值，完全符合現有記錄上所有對應欄位中的值，則表示該記錄重複。例如，假設您匯入聯絡人記錄，而名字、姓氏、公司電話號碼及電子郵件等欄位中的值符合現有記錄中的值。您正在匯入的記錄便會被視為重複。不過，如果名字、姓氏及電子郵件等欄位中的值符合現有記錄中的值，但 CSV 檔案中的公司電話號碼欄位空白，而現有記錄中並非空白，則 CSV 檔案中的記錄不會被視為重複。

例如，在「客戶」記錄類型中，您可以使用「外部 ID」欄位或「客戶名稱」和「地點」欄位的組合來檢查重複記錄。如果您檔案中的記錄為重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄會使用匯入檔案中的資料進行更新，如下所示：

- 如果您使用「外部 ID」欄位來檢查重複，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中除了「外部 ID」欄位以外的所有欄位都會進行更新。
- 如果您使用「客戶名稱」與「地點」欄位來檢查重複記錄，則 Oracle CRM On Demand 現有記錄中，除了「客戶名稱」與「地點」欄位以外的所有欄位都會進行更新。

更新記錄

- 1 對於「外部 ID」或記錄類型的所有重複項檢查欄位，設定包含資料欄的匯入 CSV 檔。
- 2 請確認重複項檢查欄位值的「外部 ID」與現有記錄的值完全相同。如果您使用的是「外部 ID」，系統中的每個代碼都必須是唯一的，才能讓更新運作。
- 3 在您的匯入 CSV 檔中至少包含所有需要的欄位。
- 4 在匯入助理的「步驟 1」中，選取「覆寫現有的記錄」選項。
- 5 請確認您有在匯入助理的「欄位對應」步驟中，對應「外部 ID」欄位或所有複本檢查欄位。
- 6 完成所有匯入助理的步驟來匯入資料。

當您使用匯入助理來更新記錄時，只有您在「欄位對應」步驟中對應的欄位會遭到覆寫。因此，如果您有不需要更新的欄位，而且這些欄位不需要進行複本檢查，則您不必對應這些欄位。

如果有「外部 ID」，而且您已經在匯入程序期間對應這些 ID，應用程式會使用它們來判斷記錄是否重複。匯入其他記錄類型時，您可以使用這些「外部 ID」做為參考，讓關聯可以保留到 Oracle CRM On Demand。

例如，如果在您的 `account.csv` 檔中有一個 `account_id` 資料欄，您會想要將其對應到 Oracle CRM On Demand 中的「外部唯一 ID」。匯入聯絡人時，如果您的 `contacts.csv` 檔包含一個 `contact_id` 資料欄 (聯絡人的唯一 ID) 以及一個 `account_id` 資料欄 (`account.csv` 檔中的 ID 參考)，您應該將 `contact_id` 對應到「外部唯一 ID」，並將 `account_id` 對應到「客戶的外部 ID」。在匯入程序期間，應用程式會檢查每個聯絡人記錄中的 `account_id` 欄位來決定現有的客戶，並將該客戶連結至聯絡人。

如果沒有「外部 ID」，或者沒有將您檔案中的「外部 ID」對應到應用程式中的「外部 ID」欄位，應用程式會透過比較特定欄位來判斷重複項目。下表列出用於判斷記錄重複項目的欄位：

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
客戶	■ 客戶名稱和地點 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
客戶地址	客戶、地址及地址類型
客戶工作簿	客戶與工作簿
客戶聯絡人	■ 客戶名稱與聯絡人全名 - 或 ■ 客戶外部 ID 與聯絡人外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 客戶 ID 與聯絡人 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
客戶團隊	客戶與使用者

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
鑑定	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
鑑定要求	■ ID - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
地址	■ 地址名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
分配	■ 產品、類型、負責人及開始日期 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
申請	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
約會	■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 備註：透過使用者介面建立約會時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
約會聯絡人	■ 約會外部 ID、聯絡人 (聯絡人外部 ID 或聯絡人全名)
約會使用者	■ 約會外部 ID、使用者 (使用者登入 ID 或使用者外部 ID)
資產	■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立)
封鎖的產品	■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
工作簿	■ 工作簿名稱

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
	或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
工作簿使用者	■ 若您識別現有工作簿，則為工作簿 ID、工作簿外部 ID 或工作簿名稱 ■ 若您在工作簿中識別工作簿使用者，則為使用者登入 ID、使用者外部 ID 或使用者 ID
經紀人資料檔	■ 經紀人資料檔名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
業務計畫	■ 計畫名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
宣傳活動	■ 來源代碼 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
宣傳活動收件者	宣傳活動 (宣傳活動外部 ID 或宣傳活動 ID)、聯絡人 (聯絡人全名或聯絡人外部 ID)、來源代碼 備註： 您必須提供「聯絡人全名」或「聯絡人外部 ID」，但不能兩者同時提供。
認證	■ 名稱 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
認證要求	■ ID 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
請款	■ 求償編號 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) 或

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
聯絡人	- 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) - 名字、姓氏、公司電話號碼，以及電子郵件或 - 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或 - 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 備註：透過使用者介面建立聯絡人時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
聯絡人地址	聯絡人、地址及地址類型
聯絡人工作簿	聯絡人與工作簿
聯絡人州駕照	- 駕照號碼或 - 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或 - 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
聯絡人團隊	客戶 (聯絡人姓名或聯絡人外部 ID) 與使用者 (使用者 ID)
課程	- 名稱或 - 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或 - 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
課程登記	- ID或 - 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或 - 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
保險範圍	- 保險範圍名稱或 - 外部 ID (由其他軟體系統所建立)或 - 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
自訂物件 01、02、03	外部 ID (由其他軟體系統所建立) 備註：透過使用者介面建立自訂物件記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
自訂物件 04 及以上	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 備註：透過使用者介面建立自訂物件記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
損害	■ 損害名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
經銷商	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
交易註冊	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
事件	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
測驗	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
測驗註冊	■ ID - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
財務帳戶	■ 財務帳戶 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務帳戶持有	■ 財務帳戶持有名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務帳戶持有人	■ 財務帳戶持有人名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務計畫	■ 財務計畫名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務產品	■ 財務產品名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
財務交易	■ 交易 ID - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
醫療照顧專員聯絡人分配	■ 聯絡人 ID、產品 ID、分配類型及開始日期 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
保險產物	■ 類型 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
存貨稽核報表	■ 報告日期 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
存貨期間	■ 開始日期 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
受邀者	■ 事件與聯絡人姓名 (聯絡人全名或聯絡人全名與聯絡人 ID) - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
有關單位	■ 關係人名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
潛在客戶	■ 名字、姓氏、公司、主要電話號碼，以及電子郵件 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 備註：透過使用者介面建立潛在客戶時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
MDF 要求	■ 要求名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
訊息傳送計畫	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
訊息傳送計畫項目	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
訊息傳送計畫項目關係	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
附註	■ 沒有複本檢查 (永遠建立新記錄)
目標	■ 目標名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
機會	■ 機會名稱與客戶 (客戶名稱或客戶外部 ID) - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
機會聯絡人角色	■ 機會名稱和聯絡人全名
機會產品收益	外部 ID (由其他軟體系統所建立) 備註：透過使用者介面建立機會產品收益記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。
訂單	■ 訂單編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
訂單項目	■ 訂單項目編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
合作夥伴	■ 合作夥伴名稱與地點 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
合作夥伴方案	■ 合作夥伴方案名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
計畫客戶	■ 關係代碼 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
計畫聯絡人	■ 聯絡人全名 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
計畫機會	■ 機會 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
保單	■ 保單編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
投保人	■ 投保人姓名 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
投資組合	■ 帳號與產品 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
價目表	■ 價目表名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
價目表細項	■ 細項 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
產品	■ 產品名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
產品適應症	■ 產品適應症名稱 - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
產品類別	■ 類別名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品免責聲明	■ 關係代碼 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品存貨	■ 關係代碼 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品批號	■ 批號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
樣品要求	■ 訂單編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品要求項目	■ 訂單項目編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
樣品交易	■ 名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
服務要求	■ 服務要求編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
社交個人檔案	■ 作者與社群 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
解決方案	■ 標題 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
特殊定價產品	■ 項目編號 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID) 備註：透過使用者介面建立特殊定價產品記錄時，Oracle CRM On Demand 不會檢查是否有重複的記錄。

此類型的記錄	如果符合下列欄位，則表示重複
特殊定價要求 備註： 在匯入助理中，此記錄類型會顯示為「SP 要求」。	■ 要求名稱 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
任務	■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
任務聯絡人	■ 任務外部 ID、聯絡人 (聯絡人外部 ID 或聯絡人全名)
任務使用者	■ 任務外部 ID、使用者 (使用者登入 ID 或使用者外部 ID)
交易項目	■ 樣品 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
使用者	■ 使用者 ID - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
車輛	■ 車輛識別碼 - 或 ■ 外部 ID (由其他軟體系統所建立) - 或 ■ 資料列 ID (Oracle CRM On Demand 內部 ID)
車輛聯絡人	車輛與聯絡人

注意：更新檔案時，建議您對應「外部 ID」或另一組欄位來判斷重複項目；如果您同時對應兩者，您可能會覆寫重複本檢查所使用的欄位，但是您可能並不想覆寫。例如，如果您在更新客戶記錄時對應「外部 ID」、「客戶名稱」及「地點」，而且根據「外部 ID」找到重複項目，則「客戶名稱」與「地點」會覆寫資料庫中現有的值。如果根據「外部 ID」沒有找到重複項目，系統會根據「客戶名稱」與「地點」檢查重複項目；如果找到的話，則覆寫資料庫中的「外部 ID」。

客戶匯入與外部 ID 摘要

匯入客戶時，您要指定想要讓應用程式如何處理重複的記錄：

- 不要匯入重複的記錄
如果找到重複項目，則不匯入重複的記錄。
- 覆寫現有記錄
如果找到重複項目，系統會更新現有的記錄。如果找到多個重複項目，則不會插入或更新任何記錄。

選取行為之後，您可以選擇對應欄位，包括客戶匯入所提供的這兩個外部 ID：

- **外部唯一 ID**。表示要匯入之目前記錄的外部 ID。「外部唯一 ID」與複本檢查有直接的關聯，如本節所述。
- **上階客戶外部 ID**：參考目前記錄之上階記錄的外部 ID。

每個外部 ID 周圍的行為都彼此獨立。

外部唯一 ID 的狀況

狀況 A - 未對應外部唯一 ID

複本檢查是以「客戶名稱」和「地點」為基礎。如果找到重複項目，其行為會視選取的複本檢查選項而定。

狀況 B - 已對應外部唯一 ID

匯入會先使用「外部唯一 ID」嘗試找出重複的記錄。

■ 狀況 B1 - 找到單一重複外部 ID

系統會檢查「客戶名稱」和「地點」中，目前符合之記錄以外的重複項目；如果找到重複項目，則不會更新或插入任何記錄。

如果複本檢查選項設定為「覆寫現有的記錄」，則會更新記錄 (包括「客戶名稱」和「地點」)。

如果複本檢查選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 B2 - 找到多個重複外部 ID

系統不會插入或更新任何記錄。

■ 狀況 B3 - 找不到重複的外部 ID

匯入現在會根據「客戶名稱」和「地點」檢查重複項目。

■ 狀況 B3a - 找不到重複的客戶名稱和地點。

系統會插入記錄。

■ 狀況 B3b - 找到單一重複客戶名稱和地點

如果複本檢查選項設定為「覆寫現有的記錄」，就會更新記錄，包括「外部唯一 ID」。如果複本檢查選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新任何記錄。

■ 狀況 B3c - 找到多個重複的客戶名稱和地點

系統不會插入或更新任何記錄。

狀況 C - 未對應外部唯一 ID

「客戶名稱」和「地點」用於執行複本檢查。

■ 狀況 C1 - 找到單一重複客戶名稱和地點

如果「複本檢查」選項設定為「覆寫現有的記錄」，則會更新記錄。

如果「複本檢查」選項設定為「不要匯入重複的記錄」，則不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 C2 - 找到多個重複的客戶名稱和地點。

系統不會更新或插入任何記錄。

■ 狀況 C3 - 找不到重複的客戶名稱和地點

系統會插入記錄。

上階客戶外部 ID 的狀況

「上階客戶外部 ID」僅用於設定相關聯的「上階客戶記錄」。它不會影響複本檢查或更新。

狀況 A - 已對應上階客戶外部 ID

匯入僅會使用「上階客戶外部 ID」判斷「上階客戶」。

■ 狀況 A1- 多筆記錄符合上階客戶外部 ID

未設定「上階客戶」。

■ 狀況 A2 - 單一記錄符合上階客戶外部 ID

已設定「上階客戶」。

- 狀況 A3- 沒有任何記錄符合上階客戶外部 ID
未設定「上階客戶」。

狀況 B - 未對應上階客戶外部 ID

匯入會使用「上階客戶名稱」和「上階客戶地點」判斷「上階客戶」。

- 狀況 B1 - 多筆記錄符合上階客戶名稱和上階地點。
未設定「上階客戶」。
- 狀況 B2 - 單一記錄符合上階客戶名稱和上階地點
已設定「上階客戶」。
- 狀況 B3 - 沒有任何記錄符合上階客戶名稱和上階地點
未設定「上階客戶」。

在匯入期間連結記錄

當您匯入記錄時，可能要連結至資料庫中的現有記錄。例如，您可能要連結聯絡人記錄 (John Smith) 至客戶記錄 (Smith Auto Repair)。

記錄必須已經存在於資料庫中，您才能在匯入期間，連結其他記錄至此記錄。因此，當您有多個記錄類型要匯入時，最好是依它們顯示在「匯入和匯出工具」頁面上的順序匯入。例如，先匯入客戶記錄，再匯入聯絡人記錄。

您可以使用下列兩種方式，在匯入期間連結記錄：

- 透過指出連結記錄的名稱，或者
- 透過指出其外部 ID 代碼。

不管是哪種情況，您都必須確定匯入 CSV 檔案包含含資料的資料欄。

使用名稱以連結記錄

若要透過指出名稱來連結記錄，請在匯入檔案中為連結記錄的名稱包含資料欄。例如，若要匯入連結至客戶的聯絡人記錄：

- 新增「客戶名稱」資料欄至匯入檔案
- 為每個聯絡人記錄填入適當客戶的名稱
- 使用「匯入助理」，將「客戶名稱」資料欄對應至聯絡人記錄中的「客戶」欄位。

附註：如果聯絡人記錄與尚未在資料庫中的客戶關聯，可以在匯入期間建立該客戶。系統建立的客戶記錄會使用聯絡人地址做為客戶帳單地址和出貨地址。若要啟用這項功能，請選取「匯入助理步驟 1」中的「建立關聯記錄」選項。

使用外部 ID 以連結記錄

您可以將唯一的識別碼代碼匯入應用程式中各記錄的「外部 ID」欄位，然後您就可以使用「外部 ID」欄位，在後續匯入中的記錄之間建立連結。

例如，聯絡人記錄的已匯出 CSV 檔案會找出各聯絡人的相關客戶。在「客戶代碼」資料欄中，每個客戶都是以數字代碼來代表，而不是以名稱代表。匯入這些記錄時，首先要匯入客戶記錄，將 CSV 檔案中的「客戶代碼」資料欄對應至應用程式中的「外部 ID」欄位。接著匯入聯絡人記錄，將 CSV 檔案中的「客戶代碼」資料欄對應至 Oracle CRM On Demand 聯絡人記錄中的「客戶外部 ID」欄位，以便在聯絡人與客戶記錄之間建立連結。

資料檢查指導方針

匯入 Oracle CRM On Demand 之前，請先檢查 CSV 檔案中的資料：

- 1 檢查資料所屬欄位類型的準則。請參閱[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)。
- 2 檢查與您想匯入之每個記錄類型相關的特定資訊。

在「匯入與匯出工具」頁面中的下拉式清單會顯示匯入記錄的建議順序。清單中的記錄類型視您已執行的產業特定解決方案而定，然而，您必須依清單中顯示的順序來匯入記錄類型。

附註：資料檢查指導方針使用美國和加拿大地區 Oracle CRM On Demand 安裝相關的範例。其他國家特定的安裝可能會變更有效值的預設清單，因而和本主題所列資訊有所不同。例如，美國和加拿大地區以外的安裝便可能使用不同的有效州或省值清單。此外，視支援的語言而定，各種有效值也可能不同。

Oracle CRM On Demand 會決定匯出 CSV 檔案中的欄位順序，且可以隨時變更。因此，匯出 CSV 檔案中的欄位不一定會是某特定順序。重新命名 iTAG 或欄位名稱值不會影響匯出檔案中的欄位順序。如果您想要更能控制欄位順序，可考慮使用 Oracle Web Services。

匯入資料的欄位類型準則

請確認您要匯入的資料符合其欄位類型的規格。在本主題中說明的欄位類型為：

- 文字
- 選擇清單
- 數字
- 整數
- 幣別
- 百分比
- 核取方塊
- 電子郵件
- 電話
- 日期/時間
- 日期

文字

Oracle CRM On Demand 中的每個文字欄位都有一個長度上限。超出的字元則不會被匯入。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

提示：將您要匯入的資料長度與允許的長度作比較。(利用試算表應用程式開啟檔案，然後使用其中一個試算表函數來決定資料欄中的最長值)。當資料超出限制時，請考慮將其匯入到自訂欄位中、將資料分割成兩個不同的欄位，或將某些資料縮寫，使其符合目標長度。

選擇清單

單值選擇清單欄位可讓使用者從欄位值的清單中選擇一個單值。複選選擇清單欄位可讓使用者從欄位值的清單中選擇一或多個值。當您將多個值匯入至複選選擇清單欄位時，必須使用分號來分隔值。

如果您的使用者語言與公司語言相同，則在匯入程序期間，您可以選擇將新的選擇清單值從您的 CSV 檔加入應用程式，或者不加入這些值。您選擇的選項適用於單值選擇清單和複選選擇清單這兩個欄位。

附註：當您匯入附註時，無法使用允許您匯入新選擇清單值的選項，如果您的使用者語言與公司的預設語言不同，也無法使用該選項。

如果您選擇不要加入它們，則只會匯入完全符合應用程式中之選擇清單值的選擇清單值(這些值會區分大小寫)。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

除了幾個特定的欄位之外，公司管理員可以變更欄位的選擇清單值(針對這些例外情形，請參閱您要匯入之記錄類型的準則)。

附註：若您選取在匯入資料時新增新選擇清單值的選項，這些新的選擇清單值可能不會在報表中顯示 24 個小時。因此，您可能無法在該期間內使用新的選擇清單值作為篩選。

如果記錄上的單值選擇清單欄位包含已停用的值，則當您透過「匯入助理」更新記錄時，並不會將該值從欄位中移除，除非您為匯入資料中的欄位指定一個新的有效值或 Null 值。如果記錄上的複選清單欄位包含一或多個已停用的值，則公司資料檔上「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊中的設定，會決定「匯入助理」是否可以用包含

該欄位中已經選取之停用值的值清單來更新該欄位。如需有關「更新時保留停用的選擇清單值」核取方塊的詳細資訊，請參閱[關於更新時保留停用的選擇清單值設定 \(頁數 1081\)](#)。

比較檔案中的資料與應用程式中的有效值

- 1 使用試算表應用程式開啟檔案。

提示： 若您使用 Microsoft Excel 開啟檔案，您可以使用「自動篩選」功能來查看檔案的特定資料欄中會出現哪些值。

- 2 執行下列其中一項操作，對照 Oracle CRM On Demand 中的有效值比較檔案中的值：

- 如果您是管理員，按一下應用程式中的「管理」全域連結，然後移至「欄位設定」頁面，其中包含您要比較其值的欄位。
- 在 Oracle CRM On Demand 中，按一下適當的頁標，然後選取一個記錄。在「編輯」頁面上，按一下您要檢查之欄位的下拉式清單，然後對照您的資料比較這些值。

提示： 若您決定將匯入資料限制為只有符合現有值的值，請確認每個匯入的值都符合現有的值。大小寫在決定是否有相符項目時非常重要。您可以變更匯入檔案中的資料來比對有效值，或將選擇清單值加入到應用程式中 (請參閱[變更選擇清單值 \(頁數 1079\)](#))。

數字

匯入資料可以是介於 -2,147,483,648 和 2,147,483,647 之間的任何數字。匯入資料中的逗號會被忽略。小數點後的數字會被四捨五入到最接近的第 100 個。

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值超出可接受的範圍，則不會匯入欄位的資料。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

不管匯入的格式為何，「數字」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示 (例如：1,234)。

整數

整數可以是任何整數，值的範圍從 - 2147483648 到 2147483647。

幣別

匯入資料可以是多達 15 位數的任何有效數字。匯入資料中的逗號會被忽略。小數點後的數字會被四捨五入到最接近的第 100 個。匯入資料的開頭可以是 \$ 或其他幣別字元。負數是有效的。

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值包含太多位數，則不會匯入欄位的資料。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

不管匯入的格式為何，「幣別」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示 (例如：\$1,000,000.00)。

百分比

匯入資料可以是多達 15 位數的任何有效數字。匯入資料中的逗號會被忽略。小數點後的數字會被四捨五入到最接近的第 100 個。負數是有效的。匯入資料的開頭或結尾可以是 \$ 字元，而且在數字和 % 之間的距離不限。例如，在應用程式中，這些有效值都會以 1,234.36% 顯示：

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

在匯入期間，如果找到包含非預期字元的值，或者值超出可接受的範圍，則不會匯入欄位的資料。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

不管匯入的格式為何，「百分比」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示 (例如：1,234.36% (其中包含逗號，而且後面接著一個 % 符號))。

核取方塊

一個核取方塊只有兩個設定：勾選或未勾選。下表顯示您可以在匯入資料時使用的值。這些值不區分大小寫，因此，應用程式會識別為 "true"、"t" 等等。

已勾選核取方塊	核取方塊空白 (未勾選)
1	0
Y	N
是	否
T	F
True	False
已勾選	未勾選

匯入資料中的其他所有值在應用程式中都會導致核取方塊欄位的未勾選設定。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件不會警告您。

如果您要以不同的語言匯入，必須使用表格中的等同翻譯值。不過，應用程式將會接受表格前兩個資料列中的值，而且不管您的語言設定為 Y、N、1、0 都是如此。

提示： 檢查可能會導致勾選設定，但在匯入期間沒有被識別的值。請在匯入前，將這些值轉換為 Y。

在匯入程序期間，如果要匯入之記錄類型的核取方塊欄位沒有對應到匯入檔案欄位，對於每個已匯入的記錄而言，其值會設定為未勾選。

電子郵件

如果匯入資料與某個格式不符，就不會匯入欄位的資料。下列標準會被視為無效：

- 結尾或開頭為 @ 符號或點 (.) 的電子郵件資料。兩種符號都必須包含在英數字元中。例如，下列值無效：
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- 空字串
- 字串太長
- @ 前面沒有任何字元，例如：@rightequip.com
- 沒有 @，例如：isamplerightequip.com
- 沒有點 (.)，例如：isample@rightequipcom
- 沒有網域，例如：isample@
- 沒有 com 之類的網域尾碼，例如：isample@rightequip
- 多個 (@)，例如：isample@@rightequip.com
- 連續的點 (.)，例如：isample@rightequip..com
- 字串中有空格，例如：isa mple@rightequip
- 在電子郵件地址的本機部分為以下之外的字元：
 - 大寫字母和小寫字母 (不區分大小寫)
 - 數字 0 到 9

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

■ 電子郵件地址的網域名稱中的任何特殊字元。特殊字元包括：! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

若管理員在公司資料檔上勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，您便可在電子郵件欄位的地址中 (僅限「聯絡人」與「潛在客戶」記錄類型)，使用大部分的 Unicode (UTF-8) 字元，包含重音字母。雖然仍不允許使用連續句點，您可以同時在這些電子郵件地址的本機與網域部分使用 Unicode (UTF-8) 字元。此外，即使公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，仍不允許使用下列字元：

, () [] ; " ' < >

當欄位的資料因為格式錯誤而沒有匯入時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

電話

輸入電話號碼資料的相同格式規則適用於匯入電話號碼資料。已識別之電話號碼格式的資料會被轉換為應用程式中一致的格式。

適用於文字欄位的欄位長度規則也適用於電話號碼欄位。特別是，如果匯入資料超出應用程式欄位的長度，則不會匯入超出的字元。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

日期/時間

匯入資料可以包含數種不同的日期/時間表示法。在匯入程序期間，您要選取在 CSV 檔案中所使用的格式。

不管匯入的格式為何，「日期/時間」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示 (例如：01/19/1964 12:15 PM)。用於顯示資料的格式取決於使用者的「地區設定」，該設定會顯示在「個人詳細資料」頁面中。

對於匯入者的時區而言，系統會假設日期/時間值是正確的，如應用程式中的「個人詳細資料」頁面所指定。不過，匯入日期/時間之後，從不同時區檢視資料的使用者會看到針對其時區所調整的日期/時間。

提示： 請確認匯入者的時區與匯入資料檔案中之日期/時間的時區相符。例如，如果在匯入資料中指定的日期/時間與太平洋標準時間相關，而且美加東部標準時間時區的使用者匯入該資料，所有時間都會有不正確的三小時時差。解決方法是，讓使用者在執行匯入時，暫時將時區設定為太平洋標準時間，讓系統正確匯入時間。請確認您在開始匯入前，您知道哪個時區相對於您匯入檔案中的日期/時間。請注意，CSV 資料檔案中的日期/時間為格林威治標準時間 (GMT) 格式是相當常見的，因此您務必在匯入前檢查此項目。

■ 關於日期/時間欄位類型的日期

執行「匯入助理」時，您必須指定匯入資料中的日期是先月份 (MM)，還是先日期 (DD)。如果您指定先月份，系統支援下列格式：

MM/DD/YY

MM/DD/YYYY

MM/DD (年份預設為今年)

如果您指定先日期，則支援下列格式：

DD/MM/YY

DD/MM/YYYY

DD/MM (年份預設為今年)

您也可以指定匯入資料格式為：YYYY-MM-DD。

對於這些格式，當日期或月份為單一數字時，MM 和 DD 可以包含一個前置 0，但 0 不是必要的。

附註： 目前不支援格式為 DD-MON-YY 或 DD-MON-YYYY 的日期。

■ 關於日期/時間欄位類型的時間

時間可以在匯入資料中指定。若要指定包含日期的時間，請在日期之後加入一個空格，然後再加入時間。如果沒有指定包含日期的時間，則時間會設定為 00:00:00 (午夜)。系統支援下列時間格式：

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(其中 HH24 代表 24 小時制，如果 HH 是 12 小時制，則 AM 代表 AM 或 PM)

MI 或 SS 可以省略；如果省略，它們在匯入期間會被設定為 00。當值為單一數字時，HH、MI 和 SS 可以包含前置 0，但 0 不是必要的。

附註：不管您在匯入期間選取的日期/時間格式選項為何，匯入程序接受 24 小時格式的時間。例如，如果您選取預設的「加拿大」格式，亦即 hh:mm:ss AM/PM，而且您的檔案顯示的時間為 15:00:00，系統就會將資料正確匯入為 3:00:00 PM。

日期

應用程式中的「日期」類型欄位允許僅輸入並顯示一個日期；這些欄位不允許指定時間。當匯入到其中一個欄位時，有效的匯入資料格式與「日期/時間」類型欄位的有效匯入資料格式相同。不過，在匯入資料中不得指定時間。如果有指定時間，則在匯入期間會被忽略。

不管匯入的格式為何，「日期」欄位在應用程式中都會以常見的格式表示 (例如：12/18/2003)。

關於必要欄位

如果某個欄位已被指定為必要 (依預設或透過管理員)，當您沒有將必要的欄位對應到 CSV 檔案中的資料欄時，就會拒絕整個資料。發生此情況時，「匯入結果」電子郵件會警告您。

提示：檢閱您要匯入的記錄類型欄位，以判斷哪些是必要的欄位。請確認那些所有欄位的匯入資料都包含一個有效值。

關於唯讀欄位

唯讀欄位在匯入期間會遵循下列行為：

- 如果唯讀欄位中有一個選擇清單，您必須完全符合選擇清單值才能匯入它們。
- 如果您對於某個欄位具有唯讀存取權，您就無法將資料匯入到該欄位中。

資料匯入的準備工作

在您開始在 Oracle CRM On Demand 中匯入資料前，您必須先決定要使用的匯入方法。如需選取適當匯入方法的詳細資訊，請參閱[匯入與匯出工具 \(頁數 1379\)](#)。例如，「Oracle Data Loader On Demand 公用程式」僅支援特定記錄類型。如需詳細資訊，請參閱 Oracle Data Loader On Demand Guide。同時建議您在執行匯入前，先閱讀下列主題：

您可能需要編輯 CSV 檔案中的資料，或是自訂 Oracle CRM On Demand，以便確保系統將匯入所有檔案資料。若要判斷這項作業是否必要，請在開始匯入之前執行下列作業：

- 決定您想要匯入的記錄類型。

您可能會想要匯入不同的記錄類型，例如潛在客戶、客戶、聯絡人和附註。您必須一次匯入一種記錄類型，而且您應該遵循匯入的建議順序。

例如，如果您擁有一個包含聯絡人清單的檔案以及另一個包含客戶的檔案，您就會想要先匯入客戶，然後再匯入聯絡人，以便維持在這些記錄類型之間設定的關係。

此順序會顯示在「匯入與匯出工具」頁面中的使用者介面本身。

- 檢查檔案中的資料，以便確保它：

- 具有一致的大小寫、縮寫和拼字

文字值的匯入內容與它們顯示在 CSV 檔案中的內容完全相符。因此，任何大小寫差異都可能會導致系統建立額外的記錄，而這是不想要發生的情況。例如，「客戶名稱」的下列所有值都會產生新的記錄：ABC、abc 或 A.B.C。

此外，因為如果兩個客戶記錄的客戶名稱和地點相同，它們就會被視為完全相同，所以地址的拼字、大小寫和縮寫必須完全相同，避免系統建立額外的記錄。例如，下列所有記錄都不會被視為完全相同：

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- 沒有超過允許的長度上限

- 符合該欄位的格式需求

如需詳細資訊，請參閱資料檢查準則 (請參閱 [資料檢查指導方針](#) 頁數 1416)。

- 針對您想要匯入的記錄類型，檢查應用程式是否有必要欄位。

您必須將 CSV 檔案中的資料對應至所有必要欄位。如果您沒有這樣做，系統就會拒絕此記錄。若要判斷哪些欄位是必要的，請參閱您想要匯入之記錄類型的「編輯」頁面。必要欄位會以紅色文字顯示。此外，管理員可將欄位設定為條件式必要欄位，亦即，依預設不需有該欄位，但如果記錄上其他欄位中的資料符合特定條件，則會變成必要欄位。如果欄位因為欄位定義的條件為 **true** 而變成必要，且如果您的匯入檔案不包含條件式必要欄位值，則會拒絕記錄。

- 如果您想要匯入沒有對應至應用程式中預設欄位的資料，請將欄位加入至應用程式。

在匯入程序期間，您必須讓檔案中的每個欄位與應用程式中的現有欄位相符，才能擷取該項資料。如果您的角色含有「自訂應用程式」權限，就可以在 **Oracle CRM On Demand** 中建立新的 (自訂) 欄位，以便對應至現有欄位。如需相關指示，請參閱[建立與編輯欄位](#) (頁數 1050)。

- 必要時，請設定選擇清單值。

在匯入程序期間，您可以指定想要讓應用程式如何處理 CSV 檔案中選擇清單值與應用程式中現有選擇清單值不符的情況：

- 將它們當做新的值加入至應用程式

備註： 若要查看應用程式中的選擇清單值變更，您可能需要先登出，然後再次登入。

- 不要加入它們 (僅擷取相符的值而將其他值保留空白)

如果您想要使用存在應用程式中的選擇清單值，而且僅匯入符合它們的資料，請確認選擇清單值完全相符，包括其拼字和大小寫 (這些值會區分大小寫)。

某些選擇清單值無法變更，而且少數不會遵循這項行為。請參閱資料檢查準則 (請參閱 [資料檢查指導方針](#) 頁數 1416)，並且針對您想要匯入的記錄類型檢閱準則。

- 選取正確的時間格式。

如果您選取了「上午 HH:MM:SS」時間格式，為了獲得最佳結果，請在您的 CSV 檔案中指出資料是上午或下午。如果您選取了「上午/下午」時間格式，但是資料沒有包含「上午」或「下午」，這些欄位就會依照下列方式處理：

- 如果 HH 欄位大於或等於 8 而小於或等於 12，這些欄位就會被視為「上午」。
 - 如果 HH 欄位小於 8 或大於 12，這些欄位就會被視為「下午」。例如，7:00:00 會處理成「下午 7:00」，而 9:00:00 則處理成「上午 9:00」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [變更選擇清單值](#) (頁數 1079)

- [匯入和匯出工具](#) (請參閱 [匯入與匯出工具](#) 頁數 1379)

如需有關準備資料匯入的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 1800338.1 (文章 ID)。

客戶地址欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的記錄後，再將客戶地址匯入 **Oracle CRM On Demand** 中的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註： 此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。只有在您的公司設定共用地址後，您才能將「客戶地址」欄位匯入 **Oracle CRM On Demand** 中。如需共用地址的詳細資訊，請參閱[管理地址](#) (頁數 290)。

預設客戶地址 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
資料列 ID	ID	15	無。
客戶 ID	ID	15	無。
客戶外部 ID	文字	30	無。
地址 ID	ID	15	無。
位址外部 ID	文字	30	無。
地址類型	選擇清單	30	下列是可用的預設地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。
帳單	核取方塊	1	如果「帳單」欄位的值為 Y，則地址為帳單地址。此欄位的值為 Y 與 N。
出貨	核取方塊	1	如果「出貨」欄位的值為 Y，則地址為出貨地址。此欄位的值為 Y 與 N。

客戶工作簿欄位：匯入準備

下表包含有關將客戶工作簿匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。

附註：若要匯入客戶工作簿或聯絡人工作簿的記錄，您的角色必須包含「管理未來工作簿」權限。

本主題中的資訊提供主題匯入資料的欄位類型指導方針 (請參閱 [匯入資料的欄位類型準則](#) 頁數 1417) 中所述指導方針的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。如需有關以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派](#) (頁數 1228)。

預設工作簿客戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
工作簿	字串	150	無
工作簿 ID	字串	15	無
工作簿外部 ID	字串	30	無
客戶：ID	字串	15	客戶識別碼。
客戶	字串	100	無
客戶地點	字串	50	無

預設工作簿客戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶外部 ID	字串	30	無
開始日期	日期	無	必須進行記錄啟用的日期。
結束日期	日期	無	必須結束記錄啟用的日期。
未來主要旗標	字串	1	如果未來主要旗標的值為 Y，則在工作簿啟用時，目前記錄的工作簿將設為資料物件的主要工作簿。這是根據「開始日期」欄位。此欄位的值為：Y 與 N。

客戶聯絡人欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的記錄後，再將客戶聯絡人匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。其中列有主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶 ID	ID	15	無
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶名稱	Varchar	100	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
聯絡人姓名	文字	255	聯絡人的全名
聯絡人 ID	ID	15	無
幣別	Varchar	20	無
匯兌日期	日期	不適用	無

客戶競爭者欄位：匯入準備

下表包含有關將客戶競爭者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定記錄的特定資訊。其中列有主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶競爭者欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶 ID	ID	15	無
競爭者 ID	ID	15	無
此客戶	文字	100	表示上階客戶名稱
客戶競爭者	文字	100	表示競爭者的名稱
客戶外部唯一 ID	文字	30	無
競爭者外部 ID	文字	30	無
ID	ID	15	表示客戶競爭者的資料列 ID
角色	選擇清單	30	無
反轉角色	選擇清單	30	無
開始日期	日期	無	無
結束日期	日期	無	無
狀態	文字	30	無
優點	附註	1999	無
弱點	附註	1999	無
聯絡人 ID	ID	15	無
主要聯絡人	文字	100	無
註解	附註	1999	無

客戶事件欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的記錄後，再將客戶事件匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。其中列有主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶事件欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	50	無
客戶 ID	ID	15	無
客戶外部唯一 ID	ID	15	客戶的外部唯一 ID。
事件	文字	50	事件的名稱。
事件 ID	ID	15	無
事件外部系統 ID	ID	15	事件的外部系統 ID。
資料列 ID	ID	15	無

客戶欄位：匯入準備

下表包含在將客戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定記錄的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶幣別	選擇清單	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
客戶名稱	文字	100	依預設此為必要欄位。因此，在匯入之前必須確定所有記錄在這個欄位都有值。
客戶類型	選擇清單	30	預設的有效值：「競爭者」、「顧客」、「合作夥伴」和「準客戶」
年收益	幣別	15	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位中的值只能在公司的共用地址已設定時使用。此值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址省	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目 (或其他相當於美國州的項目) 對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、銷售地區一部分、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址美國州	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫 (全部是大寫字母)。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
收單方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
電訪頻率	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
外部唯一 ID	文字	30	無
假名註解名稱	文字	100	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
HIN	文字		醫療產業編號。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
產業	選擇清單	50	應用程式不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。或者，您公司的 Oracle CRM On Demand 管理員可以建立自訂的「客戶」欄位，內含您要放在匯入資料中的有效值。這樣一來，您可以將資料匯入該自訂欄位，而不是這個欄位。 預設的有效值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」和「電信」。
影響類型	文字	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
整合 ID	文字	30	無
上次電訪日期	UTC 日期時間	7	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
地點	文字	50	在大部分情況下，這個欄位是用來決定記錄重複項。如需詳細資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 關於記錄重複與外部 ID 頁數 1402)。 例如，若要區分客戶 XYZ 的總部和分公司，應用程式會同時檢查「客戶名稱」和「地點」，來判斷記錄是否為重複項。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
主要傳真號碼	電話	40	無
主要電話號碼	電話	40	無
市場潛值	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
市場區隔	文字	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此段文字。
市場佔有率	數字	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定此欄位的值。應用程式會自動設定其值。
員工人數	整數	不適用	無
醫師人數	數字	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值 (包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
上階客戶	文字	100	必須是有效的客戶名稱。
上層客戶外部 ID	文字	30	無
上階客戶地點	文字	50	無
合作夥伴	核取方塊	不適用	指示此客戶為合作夥伴
選擇清單值群組	文字	50	無
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「低」、「中」、「高」

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
上市公司	核取方塊	不適用	如果是上市公司 (而非私人公司)，這個欄位應設定為核取狀態。
評比 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
評比 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
評比 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
重新指派客戶	核取方塊	不適用	指示應重新指派客戶。如果您的公司管理員或經理已經設定該功能，則在匯入時會對這個客戶記錄觸發自動指派規則。
參考	核取方塊	不適用	如果這位客戶同意做為您可以向準客戶提出的參考人，這個欄位應設定為核取狀態。
參考截止日期	日期	不適用	無
地區	選擇清單	25	預設的有效值：「東」、「西」和「中央」
路線	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
出貨地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383)。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨省	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目 (或其他相當於美國州的項目) 對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、銷售地區一部分、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨美國州	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫 (全部是大寫字母)。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
收貨方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，這個值必須符合現有的驗證「地址」記錄。
來源宣傳活動	選擇清單	30	產生此客戶的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。

預設客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
警示訊號 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
警示訊號 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
警示訊號 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
銷售地區	文字	255	無
網站	文字	100	對於這個欄位的匯入資料，系統不會進行任何格式檢查 (除了長度檢查之外)。
年度累計收益	數字	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

客戶合作夥伴欄位：匯入準備

下表包含有關將客戶合作夥伴匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定記錄的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶 合作夥伴欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶 ID	ID	15	無。
合作夥伴 ID	ID	15	無。
上階客戶名稱	文字	100	無。
客戶外部唯一 ID	文字	30	無。
合作夥伴外部 ID	文字	30	無。
ID	ID	15	無。
角色	選擇清單	30	無。
反轉角色	選擇清單	30	無。
開始日期	日期	無	無。

預設客戶 合作夥伴欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
結束日期	日期	無	無。
狀態	文字	30	無。
優點	附註	1999	無。
弱點	附註	1999	無。
聯絡人 ID	ID	15	無。
主要聯絡人	文字	100	無。
註解	附註	1999	無。

客戶團隊欄位：匯入準備

下表包含將客戶團隊匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設客戶團隊欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
客戶存取	選擇清單	15	預設的有效值：「全部」、「唯讀」、「編輯」、「負責人」。 您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
客戶地點	文字	50	無
客戶名稱	文字	100	無
聯絡人存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。 您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
機會存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。 您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。

團隊角色	選擇清單	30	預設的有效值：「負責人」、「執行發起者」、「顧問」、「合作夥伴」、「其他」
使用者 ID	文字	50	無
客戶外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

鑑定欄位：匯入準備

下表包含有關將鑑定資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設鑑定欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
鑑定費用	幣別	22	無。
鑑定 ID	文字	50	建議使用唯一的鑑定內部識別碼。
可用起始日期	日期	7	無。
可用終止日期	日期	7	無。
公司	文字	50	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有鑑定聯絡人，則使用此欄位。
幣別	選擇清單	15	無
描述	文字	250	無。
電子郵件	文字	40	鑑定聯絡人的電子郵件地址。
匯兌日期	日期	不適用	無
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入鑑定聯絡人的名字。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入鑑定聯絡人的姓氏。
名稱	文字	50	建議使用唯一的鑑定名稱。
目標	選擇清單	50	無。

負責人	選擇清單	15	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	50	鑑定聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品類別	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：銷售、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
有效性 (月數)	數字	22	無。
網站	文字	100	含有其他鑑定資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [鑑定欄位 \(頁數 440\)](#)

鑑定要求欄位：匯入準備

下表包含將課程鑑定要求資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設鑑定要求欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
鑑定日期	日期	7	無。
鑑定名稱	選擇清單	15	無。
鑑定編號	文字	50	鑑定編號通常是唯一的。
鑑定狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已要求、已核准及已拒絕。
描述	文字	250	無。

到期日	日期	7	無。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
合作夥伴名稱	選擇清單	15	無。
計畫	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
要求日期	日期	7	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

地址欄位：匯入準備

下表包含將地址匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定記錄的資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設地址 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
地址名稱	文字	100	此欄位是必要欄位且必須是唯一的。
國家	文字	30	無
地址 1	文字	200	無
地址 2	文字	100	無
地址 3	文字	100	無
州/省	文字	30	無
城市	文字	50	無
州/省	文字	50	無

預設地址 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
郵遞區號	文字	30	無
描述	文字	100	無
註解	文字	1999	無
緯度	數字	22	您可以將此欄位值用於支援地理定位功能的行動應用程式，例如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 與 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales。
經度	數字	22	您可以將此欄位值用於支援地理定位功能的行動應用程式，例如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 與 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales。

分配欄位：匯入準備

下表包含您在將分配匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設配置 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
配置類型	文字	30	無
配置數量	數字	22	從管理員分配給銷售代表的產品數量。
分配數量	數字	22	於配置期間內，銷售代表發送的产品數量。
結束日期	日期/時間	7	可以支付產品的最晚日期。
數量上限	數字	22	銷售代表可以在指定時間支分配給客戶的產品的數量。
排序依據	數字	22	使用者可以在清單中看到的產品的順序。
剩餘數量	數字	22	於配置期間內，保留以供銷售代表發送的产品數量。
樣品	文字	15	和分配關聯的产品名稱。

預設配置 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
開始日期	日期/時間	7	開始經銷的日期。
停止發送樣品旗標	布林	1	當選取這個欄位時，這個欄位指示產品已不能夠再支付。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

申請欄位：匯入準備

下表包含您在將申請記錄匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設申請 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
地址 - 地址 1	Varchar	200	發出申請之公司的地址中的街道號碼。
地址 - 地址 2	Varchar	100	無
地址 - 地址 3	Varchar	100	無
地址 - 城市	Varchar	50	無
地址 - 國家	Varchar	30	無
地址 - 郵政信箱/排序代碼	Varchar	200	無
地址 - 省	Varchar	50	無
地址 - 美國州	Varchar	10	無
地址 - 郵遞區號	Varchar	30	無
年收益	數字	22	公司的年收益總計。
核准狀態	Varchar	30	申請書目前的核准狀態。
核准日期	日期	7	申請被核准的日期和時間。

預設申請 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
宣傳活動	Varchar	15	此為吸引合作夥伴提出合作夥伴申請之宣傳活動的名稱。
行動電話號碼	Varchar	40	提交者的行動電話號碼。
幣別	選擇清單	15	無
目前核准者	Varchar	15	目前核准者的名稱。
電子郵件地址	Varchar	100	提交者的電子郵件地址。
匯兌日期	日期	不適用	無
現有合作夥伴關係	Varchar		現有合作夥伴關係的清單。
預期合作夥伴關係獲益	Varchar	500	這個合作夥伴關係的預期收益清單。
名字	Varchar	50	提交者的名字。
產業	Varchar	50	公司所屬的產業。
職稱	Varchar	75	提交者的職稱。
姓氏	Varchar	50	提交者的姓氏。
地點	Varchar	50	公司的地點。
主要傳真號碼	Varchar	40	公司的主要傳真號碼。
主要電話號碼	Varchar	40	用於聯絡公司的主要電話號碼。
名稱	Varchar	50	公司的名稱。
員工人數	數字	22	公司中的員工人數總計。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
合作夥伴	Varchar	15	和這個申請關聯的合作夥伴。
合作夥伴方案	Varchar	15	和申請關聯的合作夥伴方案的名稱。
合作夥伴類型	Varchar	30	提交申請之合作夥伴的類型。
方案層級	Varchar	30	和申請關聯之合作夥伴方案的等級。

預設申請 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
拒絕原因	Varchar	30	申請書遭拒絕的原因。
來源	Varchar	30	這個申請的來源，例如網站、郵寄廣告、電子郵件等等。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	日期	7	申請的提交日期和時間。
網站	Varchar	100	公司的 URL 位址。
公司傳真號碼	Varchar	40	提交者的公司傳真號碼。
公司電話號碼	Varchar	40	提交者的公司電話號碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

約會聯絡人欄位：匯入準備

下表包含將聯絡人與約會之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設約會聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人全名	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
約會外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

約會使用者欄位：匯入準備

下表包含將使用者與約會之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設約會使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
使用者 ID	文字	30	無
約會外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

約會、任務和電訪欄位：匯入準備

下表包含將約會與任務匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

選取正確的時間格式。如果您選取了「上午 HH:MM:SS」時間格式，為了獲得最佳結果，請在您的 CSV 檔案中指出資料是上午或下午。如果選取 AM/PM 時間格式，但資料中並未包含 AM 或 PM，則欄位會如下進行處理：如果 HH 欄位大於或等於 8 而小於或等於 12，則將這些欄位視為 AM。如果 HH 欄位小於 8 或大於 12，這些欄位就會被視為「下午」。例如，7:00:00 會處理成「下午 7:00」，而 9:00:00 則處理成「上午 9:00」。

預設約會、任務及電訪 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	無
活動	文字	100	無
活動幣別	選擇清單	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
約會提醒	選擇清單	30	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。

預設約會、任務及電訪 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
宣傳活動	文字	50	無
宣傳活動外部 ID	文字	30	無
註解	附註	250	無
聯絡人	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
到期日	日期	32	無。此欄位可供任務使用。依預設其為必要欄位。
結束時間	日期/時間	32	無。此欄位可供約會使用。依預設其為必要欄位。
外部唯一 ID	文字	30	無
事件	選擇清單	50	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
資金要求	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有。唯讀。
整合 ID	文字	30	無
潛在客戶	文字	255	無
潛在客戶外部 ID	文字	30	無
地點	文字	100	僅適用於約會。
機會	文字	100	無
機會外部 ID	文字	30	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值 (包括沒有值)，它

預設約會、任務及電訪 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
優先順序	選擇清單	30	依預設此為必要欄位。預設的有效值：「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」。
私人	核取方塊	不適用	無
服務要求	文字	64	無
服務要求外部 ID	文字	30	無
開始時間	日期/時間	32	無。此欄位可供約會使用。依預設其為必要欄位。
狀態	選擇清單	30	預設的有效值為：已完成、已延期、進行中、等待他人、未開始
主旨	文字	150	可供任務與約會使用。依預設其為必要欄位。
任務幣別	文字	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
任務提醒	日期/時間	32	無。
類型	選擇清單	30	此欄位可供任務與約會使用。預設的有效值為：電訪、信函、示範、電子郵件、事件、傳真、會議、其他、個人、簡報、待辦事項

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [活動欄位 \(頁數 193\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

資產欄位：匯入準備

下表包含將資產匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設資產欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
資產幣別	選擇清單	20	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
合約	文字	30	無
顧客聯絡人	文字	255	無
描述	文字	250	無
到期日	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
安裝日期	日期	7	您將資產匯入 Oracle CRM On Demand 時，系統會在此欄位自動填入目前日期。
整合 ID	文字	30	無
通知日期	日期	7	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 特有。
操作狀態	文字	30	無
產品外部 ID	文字	30	無
產品名稱	文字	100	預設為必要欄位。
購買日期	日期	7	無
購買價格	幣別	15	無

預設資產欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
數量	數字	15	無
序號	文字	100	無
出貨日期	日期	7	無
保固	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [追蹤資產 \(頁數 234\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

封鎖的產品欄位：匯入準備

下表包含有關將封鎖的產品記錄匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定記錄的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設封鎖的產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人	文字	15	無
幣別	選擇清單	15	無
描述	文字	250	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
ID	文字	15	無
索引核取方塊	布林	1	無
索引幣別	幣別	22	無
索引日期	日期/時間	32	無
索引編號	數字	22	無
索引選擇清單 1	選擇清單	30	無

預設封鎖的產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
索引選擇清單 2	選擇清單	30	無
索引選擇清單 3	選擇清單	30	無
索引選擇清單 4	選擇清單	30	無
索引選擇清單 5	選擇清單	30	無
負責人	文字	15	無
產品	文字	100	無
聯絡人：外部唯一 ID	文字	50	無
負責人：外部唯一 ID	文字	50	無
產品：外部唯一 ID	文字	50	無

工作簿使用者欄位：匯入準備

下表包含將工作簿使用者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 1215)。

預設工作簿使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
存取權資料檔	字串	100	無
工作簿使用者角色	字串	30	無
使用者	字串	50	此欄位是使用者別名的值。
工作簿名稱	字串	150	如果您執行新匯入，則建議您僅指定「工作簿名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。
工作簿 ID	字串	15	如果您執行新匯入，則建議您僅指定「工作簿名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。

預設工作簿使用者欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			如果您更新現有記錄，則「工作簿 ID」欄位為必要欄位。
使用者識別碼	字串	15	如果您更新現有記錄，則「使用者識別碼」欄位為必要欄位。 如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。
使用者外部 ID	字串	30	如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。
使用者登入 ID	字串	50	如果您執行新的匯入作業，則建議您至少指定下列其中一個欄位的值：「使用者登入 ID」、「使用者識別碼」或「使用者外部 ID」。

工作簿欄位：匯入準備

下表包含將工作簿匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。如需有關在 Oracle CRM On Demand 中使用工作簿的詳細資訊，請參閱[工作簿管理](#) (頁數 1215)。

預設工作簿欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
工作簿 ID	字串	15	無
上層工作簿	字串	150	無
工作簿類型	字串	30	無
可以包含資料	字串	1	無

預設工作簿欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
工作簿名稱	字串	150	無
描述	字串	255	無
合作夥伴	字串	100	如果您要匯入「合作夥伴」欄位，則建議您同時匯入「位置」欄位。
外部唯一 ID	字串	30	無
地點	字串	50	這個欄位為合作夥伴位置。

經紀人資料檔欄位：匯入準備

下表包含有關將經紀人資料檔資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設經紀人資料檔欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
經紀人資料檔名稱	文字	40	經紀人資料檔的名稱。
經紀人資料檔年度	選擇清單	30	經紀人資料檔為有效的年度。
公司歷史與未來成長	文字	250	公司歷史與經紀人未來成長的說明。
公司概觀	文字	250	提供有關經紀人的詳細資訊。
已建立	文字	30	Oracle CRM On Demand 會產生此資訊：先前建立經紀人資料檔的人員名稱，接著是日期。
幣別	選擇清單	15	無
事業群	文字	50	無
傳真號碼	電話	35	經紀人傳真號碼
匯兌日期	日期	不適用	無
已修改	文字	30	Oracle CRM On Demand 會產生此資訊：上次修改經紀人資料檔的人員名稱，接著是日期。
合作夥伴	選擇清單	30	經紀人姓名。

電話號碼	電話	35	經紀人電話號碼。
選擇清單值群組	文字	50	無
主要地址	文字	50	經紀人主要地址。
子通路	選擇清單	30	經紀人涵蓋範圍。預設有效值如下：全球性、當地性、全國性、區域性及批發商。
區隔	選擇清單	30	經紀人區隔。預設有效值如下：商業、成長及零售。
銷售地區/地區結構	文字	250	經紀人銷售地區或區域結構。
網站	文字	100	含有其他經紀人資料檔資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [經紀人資料檔欄位 \(頁數 608\)](#)

商務計劃欄位：匯入準備

下表包含您在將商務計劃欄位匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設業務計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶外部 ID	文字	30	無
幣別	選擇清單	20	無
描述	附註	250	無
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期	7	無
附註	文字	250	無
機會	文字	250	無

預設業務計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
上階計畫名稱	文字	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
期間	文字	15	存放「期間物件 ID」的參考欄位。
選擇清單值群組	文字	50	無
計畫收益	幣別	22	無
產品名稱	文字	15	存放「產品物件 ID」的參考欄位。
狀態	選擇清單	30	無
優點	文字	250	無
威脅	文字	250	無
類型	選擇清單	30	無
弱點	文字	250	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

宣傳活動欄位：匯入準備

下表包含將宣傳活動匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設宣傳活動 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
實際成本	幣別	15	無
對象	文字	2000	無
預算成本	幣別	15	無
宣傳活動幣別	選擇清單	15	無
宣傳活動電子郵件	文字	50	無

預設宣傳活動 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
宣傳活動名稱	文字	50	預設為必要欄位。
宣傳活動電話號碼	電話	40	無
宣傳活動類型	選擇清單	30	預設的有效值：「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 租用」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」、「網站」、「其他」
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
結束日期	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
潛在客戶目標數	整數	不適用	無
目標	文字	2000	無
促銷	文字	255	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值(包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
收益目標	幣別	15	無
來源代碼	文字	30	預設為必要欄位。

預設宣傳活動 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
開始日期	日期	7	無
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「已計劃」、「進行中」、「已完成」

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [宣傳活動欄位：匯入準備 \(頁數 1450\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

宣傳活動收件者欄位：匯入準備

下表包含將宣傳活動收件者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。若要匯入「宣傳活動收件者」欄位，最少需要「聯絡人外部 ID」和「宣傳活動名稱」這兩項資訊。

預設產品分類欄位名稱	資料類型	長度上限
交貨狀態	文字	30
回應狀態	文字	30
宣傳活動名稱	文字	100
聯絡人全名	文字	255
宣傳活動外部 ID	文字	30
聯絡人外部 ID	文字	30
描述	文字	250

認證欄位：匯入準備

下表包含將認證資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中提供的準則。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設認證欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解

可用起始日期	日期	7	無。
可用終止日期	日期	7	無。
認證費用	幣別	22	無。
認證 ID	文字	50	建議使用唯一的認證內部識別碼。
公司	文字	50	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有認證聯絡人，則使用此欄位。
描述	文字	250	無。
電子郵件	文字	50	認證聯絡人的電子郵件地址。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入認證聯絡人的名字。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入認證聯絡人的姓氏。
名稱	文字	50	認證的名稱。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	30	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	40	認證聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品類別	選擇清單	15	無。
可更新	核取方塊	1	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：售前支援、售後支援、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
有效性 (月數)	數字	22	無。

網站	文字	100	含有其他認證資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [認證欄位 \(頁數 433\)](#)

認證要求欄位：匯入準備

下表包含有關將認證要求資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設認證要求欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
候選者名稱	選擇清單	15	無。
候選者日期	日期	7	無。
認證名稱	選擇清單	15	無。
認證編號	文字	50	認證編號通常是唯一的。
認證狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已要求、已核准及已拒絕。
幣別	選擇清單	15	無。
描述	文字	250	無。
匯兌日期	日期	不適用	無。
到期日	日期	7	無。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
計畫	選擇清單	15	無。
要求日期	日期	7	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
可更新	核取方塊	1	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [認證欄位 \(頁數 433\)](#)

理賠欄位：匯入準備

下表包含有關將理賠資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於理賠資料。

求償欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
工作能力	選擇清單	30	無
地址	文字	200	無
地址行 1	文字	100	無
地址行 2	文字	100	無
理賠金額	幣別	22	無
損失金額	幣別	22	無
過失責任	選擇清單	30	無
商業帳戶	文字	15	連結至這筆記錄的外部保管機構 (商業帳戶)。
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
損失類別	選擇清單	30	無
城市	文字	50	無
求償編號	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
員工類別	選擇清單	30	無
結案日期	日期	不適用	無
註解	文字	250	無

求償欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
公司：外部系統 ID	文字	30	也稱為外部唯一 ID。
情況	文字	50	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
國家	文字	30	無
縣	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
雇主得知求償日期	日期	不適用	無
雇主得知受傷日期	日期	不適用	無
事業群	文字	50	無
受傷員工數目	數字	22	無
事件編號	文字	50	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
醫院名稱	文字	50	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
因公傷殘	選擇清單	30	無
損失類型	選擇清單	30	無
債務來源	選擇清單	30	無
業務範圍	選擇清單	30	無

求償欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
損失地點	選擇清單	30	無
損失代碼	選擇清單	30	無
損失日期和時間	日期/時間	不適用	無
損失描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
損失類型	選擇清單	30	無
醫療傷害代碼	選擇清單	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
身體受傷部位	選擇清單	30	無
受傷人員數目	數字	22	無
選擇清單值群組	文字	50	無
受傷地點	選擇清單	30	無
警察局	文字	50	無
警方報告編號	文字	50	無
保單	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID。
郵遞區號	文字	30	無
州/省	文字	50	無
與被保險人關係	選擇清單	30	無
報告日期	日期	不適用	無
報告編號	文字	50	無

求償欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
報告人	選擇清單	30	無
報告人聯絡資訊	文字	50	無
州/省	文字	10	無
狀態	選擇清單	30	無
死亡時間	日期/時間	不適用	無
受傷類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

聯絡人地址欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的 CSV 檔案後，再將聯絡人地址匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。

本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。只有在您公司設定共用地址後，您才能將「聯絡人地址」欄位匯入 Oracle CRM On Demand 中。如需共用地址的詳細資訊，請參閱[管理地址 \(頁數 290\)](#)。

預設聯絡人地址欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
資料列 ID	ID	15	無。
聯絡人 ID	ID	15	無。
聯絡人外部 ID	文字	30	無。
地址 ID	ID	15	無。
位址外部 ID	文字	30	無。
地址類型	選擇清單	30	下列是可用的預設地址類型：住家、辦公室、度假住宅、其他、商場、私人、郵政、醫院及診所。

預設聯絡人地址欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
主要	核取方塊	1	如果「主要」欄位的值為 Y，則地址為主要地址。此欄位的值為 Y 與 N。

聯絡人工作簿欄位：匯入準備

下表包含有關將聯絡人工作簿匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。

附註：若要匯入客戶工作簿或聯絡人工作簿的記錄，您的角色必須包含「管理未來工作簿」權限。

本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。如需有關以時間為基準之工作簿指派的詳細資訊，請參閱[關於以時間為基準的工作簿指派 \(頁數 1228\)](#)。

預設工作簿聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
名稱	字串	150	如果您執行新匯入，則建議您指定「名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。 如果您更新現有記錄，則「名稱」欄位為選擇性欄位。
工作簿 ID	字串	15	如果您執行新匯入，則建議您指定「名稱」欄位或「工作簿 ID」的值，而非同時指定兩者。 如果您更新現有記錄，則「工作簿 ID」欄位為必要欄位。
工作簿外部 ID	字串	30	無
聯絡人：ID	字串	15	「聯絡人 ID」是聯絡人的資料列 ID。
聯絡人外部 ID	字串	30	無
開始日期	日期	無	必須進行記錄啟用的日期。

預設工作簿聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
結束日期	日期	無	必須結束記錄啟用的日期。
未來主要旗標	字串	1	如果未來主要旗標的值為 Y，則在工作簿啟用時，目前記錄的工作簿將設為資料物件的主要工作簿。這是根據「開始日期」欄位。此欄位的值為：Y 與 N。

聯絡人欄位：匯入準備

如果您要匯入客戶與聯絡人的個別檔案，請先匯入客戶，然後再匯入聯絡人。請確認您的「聯絡人」匯入檔案包含來自「客戶」匯入檔案的有效客戶名稱。

如果您只有「聯絡人」匯入檔案，會根據「聯絡人」匯入檔案之「客戶名稱」欄位中找到的客戶名稱資料建立客戶記錄。如果聯絡人記錄包含替代地址資料，Oracle CRM On Demand 會建立新客戶並使用替代地址來填入出貨地址。「帳單」地址會保持空白。

如果有多個聯絡人與相同的客戶相關聯，客戶的地址欄位會設定為與針對該客戶匯入之第一個聯絡人相關聯的「其他地址」值。如果匯入的第一個聯絡人不包含其他地址資料，但是後續的記錄則有包含，客戶的地址欄位就會是空的，因為設定客戶地址欄位的值時，只會考慮第一個匯入的聯絡人。因此，如果您只從「聯絡人」匯入檔案匯入，在匯入之前，請先依「客戶名稱」排序資料，接著確認每個不同的「客戶名稱」的第一個聯絡人都包含您要用於客戶的地址。

下表包含有關將聯絡人匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	100	此欄位的文字是用於比對現有「客戶」記錄的其中一個欄位。如果找不到相符的項目，新「客戶」的「客戶名稱」會在「聯絡人」匯入過程中建立。如需詳細資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 關於記錄重複與外部 ID 頁數 1402)。
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	此欄位的文字是用於比對現有「客戶」記錄的其中一個欄位。如需詳細資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 關於記錄重複與外部 ID 頁數 1402)。
助理姓名	文字	50	無

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
助理電話號碼	電話	40	無
最佳電訪時間	選擇清單	30	預設值為「下午」、「清晨」、「晚間」、「傍晚」、「晨午」和「星期六」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
封鎖原因代碼	選擇清單	30	預設值為「商業」、「隱藏」、「不運送」、「HR」及「法律」。您可以編輯此選擇清單。
電訪頻率	選擇清單	30	預設值為「無看診」、「1-2 次/年」、「3-4 次/年」和「>5 次/年」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
行動電話號碼	電話	40	無
保戶日期起自	日期	不適用	若已在「聯絡人類型」下拉式功能表選取「保戶」值，則會在此欄位自動填入目前日期。
聯絡人地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 此值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，此值必須符合現有的驗證地址記錄。
聯絡人地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人國家	選擇清單	30	預設值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人幣別	選擇清單	20	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
聯絡人郵政信箱/排序代碼	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人省	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目 (或其他相當於美國州的項目) 對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、銷售地區一部分、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人類型	選擇清單	30	預設的有效值：「準客戶」、「客戶」、「合作夥伴」及「競爭者」
聯絡人美國州	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫 (全部是大寫字母)。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
聯絡人郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
信用評分	數字	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
幣別	選擇清單	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
目前的投資組合	選擇清單	30	預設值為「積極的」、「一般」和「保守的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
顧客 ID	文字	11	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
出生日期	日期	7	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
學歷	選擇清單	30	預設值為「PHD」、「M.D.」、「D.O.」、「MBA」、「RN」、「R.T.」、「註冊的藥師」、「科學碩士」、「牙醫」、「LPN」和「公共健康碩士」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
部門	文字	75	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
電子郵件	文字	100	若公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，便允許使用大部分的 Unicode (UTF-8) 字元。 如需有關「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊的詳細資訊，請參閱配置公司設定 (請參閱 設定公司設定 頁數 972)。 如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱關於電子郵件地址中的特殊字元 (頁數 54)。
經驗等級	選擇清單	30	預設值為「無」、「限制」、「良好」和「廣泛的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
外部唯一 ID	文字	30	無
名字	文字	50	依預設此為必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
假名註解名字	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
假名註解姓氏	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
性別	選擇清單	1	預設值為「女性」和「男性」。您可以編輯此選擇清單。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
住家電話號碼	電話	40	無
房屋價值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
整合 ID	文字	30	無
預計投資期限	選擇清單	30	預設值為「短期」、「中期」和「長期」。您可以編輯此選擇清單。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
職稱	文字	75	無
上次電訪日期	日期/時間		Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
姓氏	文字	50	依預設此為必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
潛在客戶來源	選擇清單	30	預設的有效值：「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 已租用」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」、「網站」和「其他」。
生涯重要事件	選擇清單	30	預設值為「婚姻」、「子女出生」、「退休」、「離婚」和「其他」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
經理	不適用	不適用	目前無法將資料匯入到此欄位中。其值僅能直接在應用程式中設定 (在「聯絡人編輯」頁面)。
經理外部 ID	文字	30	無
婚姻狀態	選擇清單	30	預設值為「單身」、「離婚」、「已婚」、「伴侶」、「分居」、「寡居」和「喪偶」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
市場潛值	選擇清單	30	預設值為「高」、「中」和「低」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
中間名	文字	50	無
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定此欄位的值。應用程式會自動設定其值。
先生/女士	選擇清單	15	預設的有效值：「小姐」、「先生」、「女士」、「夫人」和「博士」。
不希望收到電子郵件	核取方塊	不適用	無
目標	選擇清單	30	預設值為「保本資金」、「收入」、「收入/成長」、「平衡」、「成長」、「積極成長」和「國際多元化」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
選擇加入	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
選擇退出	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
自有或租用	選擇清單	30	預設值為「自有」或「租用」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
負責人	電子郵件	50	對於現有的 Oracle CRM On Demand 使用者而言，檔案資料必須符合「使用者登入 ID」。如果記錄不包含此欄位的有效值 (包括沒有值)，其值會設定為執行匯入之使用者的「登入電子郵件 ID」。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位沒有對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」會設定為針對所有已匯入記錄執行匯入之使用者的「登入電子郵件 ID」。
負責人外部 ID	文字	30	無
個人地址外部系統 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，此值必須符合現有的驗證地址記錄。
選擇清單值群組	文字	50	無
主要目標	選擇清單	30	預設值為「子女教育基金」、「大學基金」、「新房」、「累積財富」、「不動產規劃」、「保留我的資產」和「退休」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
私人	核取方塊	不適用	如果您只想讓客戶負責人看到此聯絡人，此欄位應該設定為已勾選狀態。
職業	文字	50	無。
合格日期	日期/時間	不適用	無。
評比 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位。頁數 50)。
評比 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
評比 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
風險資料檔	選擇清單	30	預設值為「風險迴避」、「承擔風險者」、「保守的」、「一般」和「積極的」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
推薦人	選擇清單	101	無。
路線	選擇清單	30	預設值為「途程 1」、「途程 2」、「途程 3」和「途程 4」。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
區隔	選擇清單	30	預設值為「白領」、「藍領」、「農村/農業」、「大型零售」、「小富階級」、「高資產淨值」、「資產超過 5 百萬美金者」和「超高資產淨值」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
自由業	核取方塊	不適用	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
來源宣傳活動	選擇清單	100	產生聯絡人的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	此欄位儲存客戶或聯絡人的資料。可允許下列值：有效、靜止檔及失效檔。
警示訊號 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
警示訊號 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
警示訊號 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
稅率級次	數字	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
客戶分級	選擇清單	30	預設值為「金級」、「銀級」、「銅級」、「前 100 名」、「最高階層」、「中」和「低」。Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

預設聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
時區	選擇清單	30	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與標準的有效值完全相符。
總資產	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總支出	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總收入	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總負債	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
總淨值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
類型	選擇清單	30	預設值為「準客戶」、「客戶」、「合作夥伴」及「競爭者」。
公司傳真號碼	電話	40	無
公司電話號碼	電話	40	無
年度累計銷售	幣別	15	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人欄位 \(頁數 258\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

聯絡人州駕照欄位：匯入準備

下表包含將聯絡人州駕照匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人州駕照 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人	文字	15	無

預設聯絡人州駕照 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
到期日	文字	7	這個聯絡人的醫療牌照到期日期，如果已知的話。
駕照號碼	文字	30	聯絡人在指定州所需的駕照號碼。
州	文字	30	美國的州或加拿大的省 (選擇性)。
狀態	文字	30	州駕照的預設值為「空白」、「有效」或「到期」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [聯絡人州執照 \(頁數 453\)](#)

聯絡團隊欄位：匯入準備

下表包含將聯絡團隊匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人團隊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人存取	選擇清單	15	預設的有效值：「唯讀」、「編輯」、「全部」、「無法存取」。 您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
聯絡人全名	文字	60	無
團隊角色	選擇清單	30	預設的有效值：「負責人」、「執行發起者」、「顧問」、「合作夥伴」、「其他」
使用者 ID	文字	50	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
使用者外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [共用記錄 \(團隊\) \(頁數 121\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

課程登記欄位：匯入準備

下表包含有關將課程登記資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設課程登記欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
候選者名稱	選擇清單	15	無。
完成日期	日期	22	無。
課程名稱	選擇清單	15	建議使用唯一的課程名稱。
幣別	選擇清單	15	無。
描述	文字	250	無。
註冊日期	日期	22	依預設，此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
註冊編號	文字	100	無。
註冊狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已登記、已完成及未完成。
匯兌日期	日期	不適用	無。
目標	選擇清單	15	無。
方案合作夥伴	選擇清單	15	候選者要登記該課程的第三方公司。此項目通常來自該課程的方案合作夥伴清單。
負責人	選擇清單	15	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [課程欄位 \(頁數 419\)](#)

課程欄位：匯入準備

下表包含將課程資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。此資訊會補充主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中提供的準則。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設課程欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
可用起始日期	日期	7	無。
可用終止日期	日期	7	無。
公司	文字	100	課程聯絡人工作的公司。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有課程聯絡人，則使用此欄位。
課程費用	幣別	22	無。
課程 ID	文字	30	建議使用唯一的課程內部識別碼。Oracle CRM On Demand 不會強制採用唯一性。
課程長度 (天)	數字	22	無。
描述	文字	255	無。
持續時間 (小時)	數字	22	無。
電子郵件	文字	100	課程聯絡人的電子郵件地址。
測驗	選擇清單	15	無。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入課程聯絡人的名字。
格式	選擇清單	30	預設有效值如下：講師主導、CBT 及自學。
動手實驗室	核取方塊	1	無。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入課程聯絡人的姓氏。
媒介	選擇清單	30	預設有效值如下：教室、線上及 CD/DVD。
名稱	文字	100	建議使用唯一的課程名稱。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。

電話	電話	40	課程聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品類別	選擇清單	15	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：售前支援、售後支援、技術、服務、安裝、升級、設計及安全性。
網站	文字	100	含有其他課程資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [課程欄位 \(頁數 419\)](#)

保險項目欄位：匯入準備

下表包含將保險範圍資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用保險項目資料。

保險範圍欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
開始	日期	不適用	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
保險範圍	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位
保險範圍名稱	文字	100	無
保險範圍產品	文字	15	無
保險項目產品：外部系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID

保險範圍欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
保險範圍狀態	選擇清單	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
自付額	幣別	22	無
結束	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
個別限制	幣別	22	無
已投保金額	幣別	22	無
已投保產物	文字	30	無
已投保產物：外部系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID。
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	無
狀態	選擇清單	30	無
理賠上限	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

自訂物件欄位：匯入準備

下表包含將自訂物件的自訂物件欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

自訂物件 01、自訂物件 02 和自訂物件 03

下表中的資訊僅對「自訂物件 01」、「自訂物件 02」和「自訂物件 03」有效。

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
名稱	文字	50
客戶地點	文字	50
描述	文字	16,350
自訂物件 04-15	文字	50
事業群	文字	50
自訂物件 04-15 外部唯一 ID	文字	30
整合 ID	文字	30
外部唯一 ID	文字	30
負責人	電子郵件	50
選擇清單值群組	文字	50
幣別	文字	20
快速搜尋 1	文字	50
快速搜尋 2	文字	50
索引選擇清單 1	文字	30
索引選擇清單 2	文字	30
索引選擇清單 3	文字	30
索引選擇清單 4	文字	30

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
索引選擇清單 5	文字	30
索引編號	數字	16
索引日期	日期/時間	32
索引幣別	幣別	25
索引核取方塊	布林	1
類型	文字	30
客戶	文字	100
宣傳活動	文字	100
聯絡人	文字	255
自訂物件 01	文字	50
自訂物件 02	文字	50
自訂物件 03	文字	50
經銷商	文字	100
事件	文字	50
資金	文字	50
家庭	文字	50
潛在客戶	文字	255
機會	文字	100
投資組合	文字	100
產品	文字	100
服務要求	文字	64
解決方案	文字	100
車輛	文字	100

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
客戶外部 ID	文字	30
宣傳活動外部 ID	文字	30
聯絡人外部 ID	文字	30
自訂物件 01 外部 ID	文字	30
自訂物件 02 外部 ID	文字	30
自訂物件 03 外部 ID	文字	30
潛在客戶外部 ID	文字	30
機會外部 ID	文字	30
負責人外部 ID	文字	30
投資組合外部 ID	文字	30
產品外部 ID	文字	30
服務要求外部 ID	文字	30
解決方案外部 ID	文字	30

自訂物件 04 及以上

下表中的資訊只對自訂物件 04 及以上物件有效。

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
客戶	文字	100
活動	文字	100
工作簿	字串	150
工作簿：ID	字串	15
宣傳活動	文字	100
自訂物件 01-15	文字	50
經銷商	文字	100

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
描述	文字	16,350
匯兌日期	日期	32
外部唯一 ID	文字	30
事件	文字	50
資金	文字	50
資金要求	文字	50
家庭	文字	1
索引核取方塊	布林	1
索引幣別	幣別	25
索引日期	日期時間	32
索引編號	數字	16
索引選擇清單 1	文字	30
索引選擇清單 2	文字	30
索引選擇清單 3	文字	30
索引選擇清單 4	文字	30
索引選擇清單 5	文字	30
整合 ID	文字	30
潛在客戶	文字	225
名稱	文字	50
機會	文字	100
負責人	電子郵件	50
投資組合	文字	100
產品	文字	100

預設自訂物件欄位名稱	資料類型	長度上限
快速搜尋 1	文字	50
快速搜尋 2	文字	50
服務要求	文字	64
類型	文字	30
車輛	文字	100
客戶外部唯一 ID	文字	30
活動外部唯一 ID	文字	30
資產外部系統 ID	文字	30
宣傳活動外部唯一 ID	文字	30
公司外部系統 ID	文字	30
聯絡人外部唯一 ID	文字	30
自訂物件 01-15 外部唯一 ID	文字	30
經銷商外部唯一 ID	文字	30
資金申請外部唯一 ID	文字	30
家庭外部唯一 ID	文字	30
機會外部唯一 ID	文字	30
負責人外部唯一 ID	文字	30
投資組合外部唯一 ID	文字	30
產品外部唯一 ID	文字	30
服務要求外部唯一 ID	文字	30
解決方案要求外部唯一 ID	文字	30
車輛外部唯一 ID	文字	30

損害欄位：匯入準備

下表包含將損害資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於損害資料。

損害欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
請款	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
理賠：外部系統 ID	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
損害	文字	50	無
損害描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元將加入至連結的「附註」，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
損害名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
損壞產物描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元將加入至連結的「附註」，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
損壞產物類型	文字	50	無
事業群	文字	50	無
預估金額	幣別	22	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
整合 ID	文字	30	無

損害欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
保險產物	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保險財產：外部系統 ID	文字	50	無
負責人	文字	15	無
選擇清單值群組	文字	50	無
產物編號	數字	22	無
負責人：外部唯一 ID	文字	30	無

相關主題

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

交易註冊欄位：匯入準備

下表包含您在將交易註冊匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設交易註冊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
核准狀態	選擇清單	30	此欄位的有效值為：待核准、已核准、已拒絕、已退回、已取消及已到期。
核准日期	日期	不適用	無
相關聯絡人	選擇清單	100	無
相關顧客	選擇清單	100	無
相關潛在客戶	文字	100	無
相關潛在客戶：外部唯一 ID	文字	30	無
相關潛在客戶：名字	文字	50	無
相關潛在客戶：姓氏	文字	50	無
相關潛在客戶：整合 ID	文字	30	無

預設交易註冊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
相關潛在客戶：姓氏	文字	50	無
相關機會	選擇清單	100	無
行動電話	文字	40	無
城市	文字	50	無
結案日期	日期	不適用	無
公司名稱	文字	50	無
轉換為機會	核取方塊	不適用	無
國家	選擇清單	50	無
目前核准者	選擇清單	100	無
建立：日期	日期時間	不適用	無
幣別	選擇清單	不適用	您無法編輯此選擇清單。因此，您匯入的值必須符合有效值。
交易大小	幣別	15	無
描述	文字	255	無
事業群	文字	50	無
電子郵件	文字	50	無
匯率	日期	不適用	無
到期日	日期	不適用	無
外部 ID	文字	40	無
傳真	文字	40	無
最終核准者	選擇清單	100	無
名字	文字	50	無
職稱	文字	75	無

預設交易註冊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
姓氏	文字	50	無
中間名	文字	50	無
修改：日期	日期時間	不適用	無
先生/女士	選擇清單	30	無
名稱	文字	100	依預設此為必要欄位。請先確定所有記錄都包含此欄位中的值然後再執行匯入。
新建聯絡人	核取方塊	不適用	無
新建顧客	核取方塊	不適用	無
新建機會	核取方塊	不適用	此欄位指出機會是否與新的交易註冊相關聯。
下一個步驟	文字	250	無
目標	文字	100	無
目標：外部唯一 ID	文字	50	無
負責人	選擇清單	30	此欄位中的資料必須符合 Oracle CRM On Demand 現有使用者的使用者 ID。如果記錄未包含此欄位的有效值 (包括沒有值)，它的值會設成執行匯入之使用者的使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時此欄位未對應至有效的匯入欄位，所有匯入記錄的負責人會設成執行匯入之使用者的使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
負責人合作夥伴客戶	選擇清單	100	此欄位預設為自動顯示交易註冊負責人的合作夥伴公司。這是唯讀的欄位。Oracle CRM On Demand 中的上傳程序無法更新此欄位。
原始合作夥伴客戶	選擇清單	100	初始發現機會的合作夥伴。此合作夥伴通常與主要合作夥伴相同，但也可以不一樣。這是選擇性的欄位。
合作夥伴方案	選擇清單	50	無

預設交易註冊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
選擇清單值群組	文字	50	無
郵遞區號	文字	30	無
主要合作夥伴	選擇清單	100	負責交易註冊的主要合作夥伴。此欄位與「主要合作夥伴地點」欄位一起可以唯一識別合作夥伴。此欄位不得為空值。
主要合作夥伴地點	文字	50	前一個儲存格提及之主要合作夥伴的地點。此欄位與「主要合作夥伴」欄位一起可以唯一識別合作夥伴。此欄位可以是空值。
有興趣的產品	文字	100	無
拒絕原因	選擇清單	30	無
需要特殊定價	核取方塊	不適用	無
州/省	選擇清單	30	無
街道	文字	100	無
提交狀態	選擇清單	30	此欄位的有效值為：未提交、已提交及已撤銷。
提交日期	日期時間	不適用	無
需要支援	核取方塊	不適用	無
電話號碼	文字	40	無
類型	選擇清單	30	此欄位的預設有效值為：標準與非標準。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

經銷商欄位：匯入準備

下表包含有關將經銷商欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

附註：這個區段為 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
名稱	文字	100	無
網站	文字	50	無
網站	文字	50	無
上階經銷商	文字	100	無
狀態	文字	255	無
上階網站	文字	50	無
電話號碼	電話	40	無
電子郵件	文字	50	無
URL	文字	100	無
狀態	文字	30	無
傳真號碼	電話	40	無
幣別	文字	20	無
階段	文字	30	無
排名	數字	16	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 此值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為美國。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應到這個欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市和鄉鎮 (請參閱關於國家和地址對應 (請參閱關於國家與地址對應 頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址省	文字	50	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同地位的項目對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家和地址對應 (請參閱關於國家與地址對應 頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址美國州	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
收單方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
出貨地址	文字	30	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為美國。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案包含非美國地址，將下列地址項目對應到此欄位：「Colonia/區」、「CEDEX 代碼」、「地址 4」、「URB」和「鄉鎮」(請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
出貨省	文字	50	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同等地位的項目對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家和地址對應 (請參閱 關於國家與地址對應 頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨美國州	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
外部唯一 ID	文字	30	無
總經銷商外部 ID	文字	30	無
主要負責人 ID	ID	15	無
經銷商類型	文字	30	無
修改：日期外部	日期/時間	32	無
負責人	電子郵件	50	無
修改者	文字	255	無
資料列 ID	ID	15	無
整合 ID	文字	30	無
自訂物件 <i>N</i>	文字	50	無

預設經銷商欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
索引選擇清單 1	文字	30	無
索引選擇清單 2	文字	30	無
索引選擇清單 3	文字	30	無
索引選擇清單 4	文字	30	無
索引選擇清單 5	文字	30	無
索引選擇清單 6	文字	30	無
索引編號	數字	16	無
索引日期	日期/時間	32	無
索引幣別	幣別	25	無
索引長文字	文字	255	無
索引短文字 1	文字	100	無
索引短文字 2	文字	100	無
索引核取方塊	布林	1	無

事件欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的 CSV 檔案後，再將「事件」欄位匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：這份表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱，其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

事件 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
資料列 ID	ID	15	無。
產品	選擇清單	100	無。
產品類別	選擇清單	100	無。
負責人別名	文字	50	無。

事件 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
描述	文字	250	無。
事業群	文字	50	無。
階段作業詳細資料	文字	500	無。
負責人名字	文字	50	無。
負責人姓氏	文字	50	無。
主要負責人 ID	ID	15	無。
選擇清單值群組	文字	50	無。
整合 ID	文字	30	無。
外部系統 ID	文字	30	無。
索引編號	整數	不適用	此欄位的值必須為介於 -2147483648 與 2147483647 之間的有效數值。
索引選擇清單 1	選擇清單	30	無。
索引選擇清單 2	選擇清單	30	無。
索引選擇清單 3	選擇清單	30	無。
索引選擇清單 4	選擇清單	30	無。
索引選擇清單 5	選擇清單	30	無。
索引選擇清單 6	選擇清單	30	無。
索引長文字	文字	255	無。
索引短文字 1	文字	40	無。
索引短文字 2	文字	40	無。
類型	選擇清單	15	無。
地點	文字	100	無。
參與人數限制	整數	不適用。	此欄位的值必須為介於 0 與 1000000 之間的有效數值。

事件 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
名稱	文字	150	這是必要欄位。
事件目標	文字	500	這是必要欄位。
開始日期	日期/時間	不適用。	無。
預算	幣別	15	無。
CME 學分	整數	不適用。	此欄位的值必須為介於 -2147483648 與 2147483647 之間的有效數值。
確認日期	日期/時間	不適用。	無。
結束日期	日期/時間	不適用。	無。
狀態	選擇清單	30	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

測驗欄位：匯入準備

下表包含將測驗資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設測驗欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
可用起始日期	日期	7	無。
可用終止日期	日期	7	無。
公司	文字	100	無。
聯絡人	選擇清單	15	如果 Oracle CRM On Demand 中已有測驗聯絡人，則使用此欄位。
描述	文字	255	無。
電子郵件	文字	100	測驗聯絡人的電子郵件地址。

測驗費用	幣別	22	無。
測驗 ID	文字	100	建議使用唯一的課程內部識別碼。
名字	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入測驗聯絡人的名字。
格式	選擇清單	30	預設有效值如下：多重選擇、問題與答案及混合。
評等方式	選擇清單	30	預設有效值如下：成績、點數及分數。
姓氏	文字	50	只有當 Oracle CRM On Demand 中沒有聯絡人時，才使用此欄位輸入測驗聯絡人的姓氏。
最高分數	數字	22	無。
媒介	選擇清單	30	預設有效值如下：電腦式、書面式及混合。
名稱	文字	100	建議使用唯一的測驗名稱。
問題數目	數字	22	無。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
及格分數	數字	22	無。
付款選項	選擇清單	30	預設有效值如下：支票、信用卡、現金及所得資金。
電話	電話	40	測驗聯絡人的電話號碼。
主要產品	選擇清單	15	無。
主要產品類別	選擇清單	15	無。
狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：草稿、計劃、可用、作廢及無效。
允許時間 (分鐘)	數字	22	無。
類型	選擇清單	30	預設有效值如下：監考與線上。當候選者在測驗期間受到監督，該測驗即視為監考。
有效性 (月數)	數字	22	無。
網站	文字	100	含有其他測驗資訊的頁面 URL。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [測驗欄位 \(頁數 426\)](#)

測驗註冊欄位：匯入準備

下表包含有關將測驗註冊資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設測驗註冊欄位名稱	欄位類型	長度上限	註解
管理合作夥伴	選擇清單	15	管理測驗的第三方公司。此項目通常來自該測驗的管理合作夥伴清單。
候選者名稱	選擇清單	15	無。
完成日期	日期	7	無。
幣別	選擇清單	15	無。
描述	文字	255	無。
測驗名稱	選擇清單	15	無。
匯兌日期	日期	不適用	無。
達成等級	文字	50	無。
目標	選擇清單	15	無。
負責人	選擇清單	15	無。
達成分數	數字	22	無。
分數到期日	日期	7	無。
註冊日期	日期	7	此欄位會在建立記錄期間顯示目前日期，但您可以在建立記錄期間或之後加以修改。
註冊編號	文字	50	測驗註冊編號通常是唯一的。
註冊狀態	選擇清單	30	預設有效值如下：已註冊、已通過及失敗。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [測驗欄位 \(頁數 426\)](#)

財務帳戶欄位：匯入準備

下表包含有關將財務帳戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶資料。

財務帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
帳戶持有人	文字	15	無
帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
餘額	幣別	22	無
餘額截止日期/時間	日期/時間	不適用	無
分行	文字	15	無
分支銀行：外部系統 ID	文字	30	無
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部 ID	文字	50	無

財務帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶號碼	文字	50	無
財務顧問	文字	15	無
財務顧問：外部系統 ID	文字	30	無
外部保管	布林	1	無
外部保管機構	文字	15	無
外部保管機構：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的外部保管機構 (商業帳戶) 的外部唯一 ID。
國內分支銀行	選擇清單	30	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
聯合	布林	1	無
開始日期	日期	不適用	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
上層財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
選擇清單值群組	文字	50	無
投資組合：外部系統 ID	文字	30	無
主要帳戶	布林	1	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

財務帳戶持有人欄位：匯入準備

下表包含有關將財務帳戶持有人匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶持有人資料。

財務帳戶持有人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
商業帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID
財務帳戶持有人	文字	15	無
財務帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
財務帳戶持有人名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
加入日期	日期	不適用	無

財務帳戶持有人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
主要聯絡人	布林	1	無
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

財務帳戶持有欄位：匯入準備

下表包含有關將財務帳戶持有匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於財務帳戶持有資料。

財務帳戶持有欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
幣別代碼	選擇清單	20	無
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID

財務帳戶持有欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
財務帳戶持有名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務產品	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
績效	文字	22	無
選擇清單值群組	文字	50	無
購買日期	日期/時間	不適用	無
購買價格	幣別	22	無
數量	數字	22	無
值	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

財務規劃欄位：匯入準備

下表包含有關將財務規劃匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

財務計畫

下表中的資訊僅適用於財務規劃資料。

財務規劃欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
由聯絡人核准	布林	1	無

財務規劃欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無
聯絡人	文字	15	無
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷，
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
財務計畫名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無

財務規劃欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
選擇清單值群組	文字	50	無
投資組合	文字	15	無
投資組合：外部系統 ID	文字	30	無
已傳送至聯絡人	布林	1	無
狀態	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

財務產品欄位：匯入準備

下表包含有關將財務產品匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於財務產品資料。

財務產品欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
類別	選擇清單	30	無
類別	選擇清單	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
目前價格	幣別	20	無
目前價格前次更新日期/時間	日期/時間	不適用。	無
事業群	文字	30	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無

財務產品欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
財務產品 ID	文字	50	無
財務產品名稱	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務產品概觀	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。
整合 ID	文字	30	無
MDM 產品集散中心 ID	文字	50	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
上階財務產品	文字	15	無
上層財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的主財務產品的外部唯一 ID。
上層財務產品：系統 ID	文字	50	也稱為外部唯一 ID。
選擇清單值群組	文字	50	無
價格來源	文字	50	也稱為目前價格來源。
產品目錄	文字	250	無
產品 URL	文字	250	無
子類別	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

財務交易欄位：匯入準備

下表包含將財務交易匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於財務交易資料。

財務交易欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期/時間	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
財務帳戶	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務帳戶：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務帳戶的外部唯一 ID。
財務產品	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
財務產品：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID。
財務交易上階	文字	15	無
財務交易上層：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的財務產品的外部唯一 ID。
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部唯一 ID	文字	30	無
數量	數字	22	無
交易日期時間	日期/時間		無
交易 ID	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。

財務交易欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
交易期間	文字	50	無
交易價格	幣別	22	無
交易來源	文字	50	無
交易類型	選擇清單	30	無
值	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

HCP 聯絡人配置欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的 CSV 檔案後，再將 HCP 聯絡人配置欄位匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設 HCP 聯絡人配置欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
HCP 聯絡人配置 ID	Varchar	15	表示資料列識別碼。
配置類型	選擇清單	30	此欄位的預設值為「詳細資料配置」、「樣品配置」、「促銷項目配置」及「樣品要求配置」。
開始日期	日期時間	7	這是必要欄位。
幣別	選擇清單	15	無。
匯兌日期	日期	不適用	無。
事業群	文字	50	無。
結束日期	日期時間	7	如果「HCP 聯絡人配置」記錄已定義結束日期，則結束日期必須晚於開始日期。

預設 HCP 聯絡人配置欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
剩餘數量	數字	22	第一次建立 HCP 聯絡人配置時，「配置數量」與「剩餘數量」欄位必須具有相同的正數值。數量欄位必須具有整數值。
分配數量	數字	22	第一次建立 HCP 聯絡人配置時，「配置數量」欄位必須為零。數量欄位必須具有整數值。
配置數量	數字	22	第一次建立 HCP 聯絡人配置時，「配置數量」與「剩餘數量」欄位必須具有相同的正數值。數量欄位必須具有整數值。
聯絡人 ID	Varchar	15	表示已定義配置之聯絡人或醫療保健專業人員的資料列識別碼。
產品 ID	Varchar	15	表示產品或樣品的資料列識別碼，該產品或樣品的特定聯絡人或醫療保健專業人員已定義配置。
選擇清單值群組	文字	50	無。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

保險財產欄位：匯入準備

下表包含有關將已投保產物資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於保險財產資料。

保險財產欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
金額	幣別	22	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元將加入至連結的「附註」，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
整合 ID	文字	30	無
負責人	文字	15	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID。
順序	數字	22	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
類型	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

存貨稽核報表欄位：匯入準備

下表包含將存貨稽核報表匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設存貨稽核報表 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
註解	附註	255	無
完成日期	日期/時間	7	無
存貨期間	文字	15	存放「存貨期間物件 ID」的參考欄位。
原因	選擇清單	30	無
報告日期	日期/時間	7	無
狀態	選擇清單	30	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

存貨期間欄位：匯入準備

下表包含將存貨期間匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設存貨期間 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
有效	布林	1	這個欄位指示存貨期間為有效或無效。
結束日期	日期/時間	7	如果存貨期間為有效，這個欄位為空白。
已調節	布林	1	這個欄位指示存貨期間是否已經調節。
開始日期	日期/時間	7	存貨期間的開始日期。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

受邀者欄位：匯入準備

下表包含將受邀者欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：這份表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱，其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

受邀者 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
受邀者狀態	文字	30	預設值是「待處理」。其他值為：已出席、已取消、已確認、已拒絕及候選名單。
聯絡人姓名	文字	30	從相關聯的小程式選取聯絡人。
職稱	文字	30	聯絡人的職稱。
類型	文字	30	聯絡人類型。
電子郵件	文字	30	無
電話號碼	文字	30	無
階段作業詳細資料	文字	30	無
註解	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

關係人欄位：匯入準備

下表包含將有關單位資料匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於關係人資料。

關係人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
請款	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。

關係人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
理賠：外部系統 ID	文字	50	無
聯絡人	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位。「聯絡人」欄位是聯絡人姓氏和名字的串連。
聯絡人：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
受傷情形	文字	16350	如果匯入檔案中的「說明」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元將加入至連結的「附註」，而每個附註的上限為 16,350 個字元。
受傷摘要	文字	250	無
整合 ID	文字	30	無
關係人名稱	文字	50	無
地點	選擇清單	30	無
負責人	文字	15	記錄的負責人。
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位。
意外事件中的角色	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

潛在客戶事件欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的記錄後，再將潛在客戶事件匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。其中列有主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設潛在客戶事件欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事件	文字	50	事件的名稱。
事件 ID	ID	15	無
事件外部系統 ID	ID	15	事件的外部系統 ID。
潛在客戶	文字	50	潛在客戶的名稱。
潛在客戶 ID	ID	15	無
潛在客戶外部唯一 ID	ID	15	潛在客戶的外部唯一 ID。
資料列 ID	ID	15	無

潛在客戶欄位：匯入準備

下表包含有關將潛在客戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶外部 ID	文字	30	無
別名	文字	50	無
年收益	幣別	15	無
大約收入	幣別	15	此為年收入的大約金額。
相關客戶	文字	100	無。
相關聯絡人	文字	101	允許的字元數上限是 101。名字最多可有 50 個字元，後接一個空格，姓氏最多可有 50 個字元，欄位中總共有 101 個字元。

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
相關交易註冊	文字	100	無
相關交易註冊：外部 ID	文字	50	無
相關機會	不適用	不適用	若您要匯入已轉換的潛在客戶，此欄位的值必須符合現有的機會名稱。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
帳單地址 2、3	文字	各為 100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
帳單城市	文字	50	無
帳單國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。
帳單地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	如果您的檔案含有非美國的地址，請將下列地址項目對應至此欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市及鄉鎮 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。
帳單地址省	文字	30	如果您的檔案含有非美國的地址，請將下列地址項目 (或美國州/省的其他對等項目) 對應至此欄位：MEX 州、BRA 州、郡、行政區、島、轄區、地區、酋長國及特區。
帳單地址美國州	選擇清單	2	預設的有效值：所有美國州都使用標準兩個字母的縮寫 (全部是大寫字母)。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。
帳單地址郵遞區號	文字	50	無
宣傳活動	不適用	不適用	此值是在使用 Oracle CRM On Demand 潛在客戶匯入助理時指定的。您無法直接在匯入資料中設定「宣傳活動」欄位的值。
宣傳活動外部 ID	文字	30	無

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
行動電話號碼	電話	40	無
公司	文字	100	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
建立者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定此欄位的值。應用程式會自動設定其值。
出生日期	日期	不適用	無
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
電子郵件	文字	100	若公司資料檔上已勾選「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊，便允許使用大部分的 Unicode (UTF-8) 字元。 如需有關「允許在電子郵件欄位中使用 Unicode 字元」核取方塊的詳細資訊，請參閱配置公司設定 (請參閱 設定公司設定 頁數 972)。 如需有關電子郵件地址中所支援使用的字元資訊，請參閱關於電子郵件地址中的特殊字元 (頁數 54)。
預估結案日期	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
名字	文字	50	依預設此為必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
假名註解名字	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
假名註解姓氏	文字	50	漢字的對等假名 (僅用於日文)。
產業	選擇清單	50	Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請先確定匯入資料符合此欄位的有效值，再進行匯入。或者，公司的 Oracle CRM On Demand 管理員可以建立一個自訂「潛在客戶」欄位，其中包含您預

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			期匯入資料具有的有效值。這樣可讓您將資料匯入該自訂欄位中，而非此欄位。 預設的有效值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」和「電信」。
整合 ID	文字	30	無
職稱	文字	75	無
姓氏	文字	50	依預設此為必要欄位。請先確定所有記錄都具有此欄位值，再進行匯入。
潛在客戶幣別	文字	20	無
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定此欄位的值。應用程式會自動設定其值。
先生/女士	選擇清單	15	預設的有效值：「小姐」、「先生」、「女士」、「夫人」和「博士」。
不希望收到電子郵件	核取方塊	不適用	無
下一個步驟	文字	250	無
員工人數	整數	15	無
機會外部 ID	文字	30	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值 (包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
選擇清單值群組	文字	50	無
潛在收益	幣別	15	無
主要電話號碼	電話	40	無

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
有興趣的產品	文字	100	無
職業	文字	50	指定職業或工作。
評比	選擇清單	30	預設的有效值：「A」、「B」、「C」和「D」。
評比 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
評比 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
評比 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
重新指派潛在客戶負責人	不適用	不適用	此值是使用 Oracle CRM On Demand 潛在客戶匯入助理時針對特定匯入中所有潛在客戶所指定的。它會根據公司定義的「潛在客戶指派規則」決定是否要將匯入的潛在客戶指派給新的負責人。
推薦人	選擇清單	101	無
銷售人員	選擇清單	30	無
銷售人員外部 ID	文字	30	無
來源	選擇清單	30	預設的有效值：「廣告」、「直效行銷郵件」、「電子郵件」、「活動 - 研討會」、「活動 - 貿易展」、「活動 - 其他」、「清單 - 已購買」、「清單 - 已租用」、「推薦 - 員工」、「推薦 - 外部」、「網站」和「其他」
狀態	不適用	不適用	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須完全符合有效值，而且它們必須符合業務邏輯。
警示訊號 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。

預設潛在客戶 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
警示訊號 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
警示訊號 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
網站	文字	100	無
公司傳真號碼	電話	40	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [潛在客戶欄位 \(頁數 217\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

MDF 要求欄位：匯入準備

下表包含您在將市場發展基金 (MDF) 匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設 MDF 要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
預先核准金額	數字	22	品牌負責人核准的行銷活動的總金額。
要求金額	數字	22	合作夥伴要求的行銷活動總金額。
核准狀態	Varchar	30	MDF 要求的目前核准狀態。
核准者	Varchar	15	目前核准者的名稱。
宣傳活動	Varchar	15	和 MDF 關聯的宣傳活動。
類別	Varchar	30	MDF 要求所屬的分類。
請款核定日期	日期	7	決定理賠的日期。
請款狀態	Varchar	30	指示 MDF 理賠的狀態。
描述	Varchar	250	無

預設 MDF 要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
到期日	日期	7	必須處理要求的期限日期。
結束日期	UTC 日期時間	7	行銷活動結束的日期和時間。
到期日	UTC 日期時間	7	MDF 要求不再有效的日期。
資金	Varchar	15	和 MDF 要求關聯之資金的名稱。
最後核准者	Varchar	15	最近核准要求之人員的姓名。
MDF 要求幣別	Varchar	20	無
行銷目的	Varchar	30	MDF 要求的行銷原因。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
負責人合作夥伴客戶	Varchar	15	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。
合作夥伴方案	Varchar	15	和要求關聯的合作夥伴方案。
選擇清單值群組	文字	50	無
預先核准日期	日期	7	預先核准 MDF 要求的日期和時間。
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	在 MDF 要求上領導努力的合作夥伴公司。
原因代碼	Varchar	30	特價要求被退回或拒絕的原因。
地區	Varchar	30	發出 MDF 要求的地區。
要求日期	日期	7	建立 MDF 要求的日期和時間。
要求名稱	Varchar	50	MDF 要求的名稱。
開始日期	UTC 日期時間	7	開始行銷活動的日期和時間。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	UTC 日期	7	提交要求的日期和時間。
核准的理賠總金額	數字	22	核准的合作夥伴理賠總金額。

預設 MDF 要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
要求的請款金額總計	數字	22	合作夥伴要求的理賠總金額。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

訊息回應欄位：匯入準備

下表包含您在將訊息回應匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訊息回應欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	15	無
活動	文字	15	無
註解	文字	250	無
聯絡人	文字	15	無
事業群	文字	50	無
啟用後續追蹤	布林	1	無
結束時間	日期/時間	7	無
外部唯一 ID	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
計畫	文字	15	無
計畫項目	文字	15	無
回應	文字	30	無
區段	文字	100	無

預設訊息回應欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
序號	數值	22	無
開始時間	日期/時間	7	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [調整訊息回應 \(頁數 182\)](#)

傳訊計劃欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訊息傳送計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
對象	文字	1000	這個欄位描述這個訊息計劃的目標對象，例如，心臟、外科。
代碼	文字	50	這個欄位以不同資料列 ID 追蹤傳訊計劃。例如，如果您修訂傳訊計劃，這個欄位會建立版本號碼遞增的傳訊計劃複本。
強制公開	布林	1	如果選取這個欄位，將會顯示公告訊息。
事業群	文字	50	無
啟用後續追蹤	布林	1	無
到期日	日期時間	7	傳訊計劃結束的日期。
外部唯一 ID	文字	50	無
鎖定順序	布林	1	本欄位鎖定傳訊計劃，以防止使用者變更順序或從傳訊計劃移除訊息。
名稱	文字	200	傳訊計劃或個人化傳訊計劃的名稱。
選擇清單值群組	文字	50	無

預設訊息傳送計劃 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
優先順序	數字	22	無
核發日期	日期時間	7	傳訊計劃發行日期。
區隔	文字	50	這個欄位描述訊息計劃目標的市場區隔，即客戶群組，例如三級醫療醫院。可以在銷售代表計劃電訪時顯示建議的傳訊計劃。
面板	文字	30	傳訊計劃器開啟供編輯或預覽時，同時顯示傳訊計劃的版面配置。
開始日期	日期時間	7	無
狀態	選擇清單	30	這個欄位的預設有效值為：「已核准」、「進行中」、「已拒絕」、「已核發」、「已提交」。
類型	文字	30	這個欄位的預設有效值為：「產品發表」和「目標傳訊」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [訊息傳送計畫 \(頁數 522\)](#)

傳訊計劃項目欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃項目匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訊息傳送計劃 項目欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
對象	文字	1000	無
描述	文字	255	無
停用預先載入	布林	1	如果「停用預先載入」欄位的值為預設值 N，則會啟用預先載入 Oracle CRM On

預設訊息傳送計畫 項目欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的動畫。此欄位需有值。
公開訊息	布林	1	無
顯示名稱	文字	100	無
事業群	文字	50	無
名稱	文字	100	無
上階訊息傳送計畫	文字	30	傳訊計畫由數個傳訊計畫項目組成。「上層傳訊計畫」欄位是傳訊計畫項目所屬的傳訊計畫。「上層傳訊計畫」欄位連結至傳訊計畫記錄的名稱欄位。
選擇清單值群組	文字	50	無
評比	選擇清單	30	無
傳送類型	選擇清單	30	可用值為「PDF 傳送」或「標準傳送」。預設值為「標準傳送」。依預設會選取「複製已啟用」核取方塊，並取消選取「最佳化」核取方塊。
序號	數字	22	無
解決方案名稱	文字	30	無
主講者附註	文字	2000	無
狀態	選擇清單	30	無
概要	文字	2000	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [訊息傳送計畫項目 \(頁數 528\)](#)

傳訊計劃項目關係欄位：匯入準備

下表包含您在將傳訊計劃項目關係匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訊息傳送計劃 項目關係欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
對象	文字	1000	無
描述	文字	255	無
顯示名稱	文字	100	無
事業群	文字	50	無
名稱	文字	100	無
上階訊息傳送計畫	文字	15	無
選擇清單值群組	文字	50	無
評比	選擇清單	30	無
序號	數字	22	無
解決方案名稱	文字	30	無
狀態	選擇清單	30	無
概要	文字	2000	無
類型	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [訊息傳送計劃項目關係 \(請參閱 訊息傳送計畫項目關係 頁數 532\)](#)

修改追蹤欄位：匯入準備

下表包含您將修改追蹤欄位匯入至 Oracle CRM On Demand 之前關於設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再匯入修改追蹤欄位。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設修改追蹤 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
下階物件 ID	文字	15	無。
下階物件名稱	文字	50	無。
事件名稱	文字	150	如需事件名稱的資訊，請參閱 關於修改追蹤事件 (頁數 1372) 。
欄位名稱	文字	50	無。
物件 ID	文字	15	無。
物件名稱	文字	50	無。
修改編號	數字	22	無。
修改：日期	日期時間	50	無。
記錄類型	文字	50	表示已修改其選擇清單值的記錄類型，例如「客戶」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [修改追蹤 \(頁數 1359\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

附註欄位：匯入準備

下表包含將附註匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設附註欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶名稱	文字	255	無
宣傳活動外部 ID	文字	30	無

預設附註欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
宣傳活動名稱	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
聯絡人姓名	文字	255	無
描述	文字	16,035	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
機會外部 ID	文字	30	無
機會名稱	文字	100	無
私人	核取方塊	不適用	無
服務要求外部 ID	文字	30	無
服務要求編號	數字	15	無
主旨	文字	30	預設為必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

目標欄位：匯入準備

下表包含您在將目標匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設目標 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶名稱	文字	15	和定義的目標關聯的客戶名稱。
聯絡人姓名	文字	15	和定義的目標關聯的聯絡人姓名。
幣別	文字	20	用於目標之貨幣值的幣別。
描述	文字	2000	定義的目標的說明欄位。

預設目標 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期/時間	7	匯率套用至幣別的日期。
目標名稱	文字	30	無
目標收益	文字	22	目標的目標收益。
具體目標	數字	22	「具體目標」欄位是銷售單位、處方、銷售電訪等等的數量。這個數量由「目標單位」欄位定義。
目標單位	選擇清單	30	「目標單位」欄位定義「具體目標」欄位中的數量。
上階目標	文字	15	如果定義的目標和上層目標關聯，這個欄位將兩個目標同時啟用為合併。
期間	文字	15	這個期間值和在 Oracle CRM On Demand 中設定預測時使用者輸入的標準相對應。
選擇清單值群組	文字	50	無
計畫名稱	文字	15	和這個特殊目標關聯的商務計劃名稱 (選擇性)。
產品名稱	文字	15	和目標關聯的產品名稱。
狀態	選擇清單	30	目標的狀態。
目標對象	文字	2000	這是適用目標之個人構成的群組。
類型	選擇清單	30	目標的類型。由客戶設定值。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [目標 \(頁數 322\)](#)

商機聯絡人角色欄位：匯入準備

下表包含將聯絡人角色匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設聯絡人角色欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
購買方角色	選擇清單	39	預設的有效值：「使用者」、「評估者」、「核准者」、「決策者」、「使用者與評估者」、「使用者和核准者」、「使用者與決策者」、「評估者與核准者」、「評估者與決策者」、「未知」
聯絡人外部 ID	文字	30	無
聯絡人姓名	文字	255	無
機會外部 ID	文字	30	無
機會名稱	文字	100	無
主要	核取方塊	不適用	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [聯絡人欄位 \(頁數 258\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

機會事件欄位：匯入準備

下表包含有關設定您的記錄後，再將機會事件匯入 Oracle CRM On Demand 中的特定資訊。其中列有主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設機會事件欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事件	文字	50	事件的名稱。
事件 ID	ID	15	無
事件外部系統 ID	ID	15	事件的外部系統 ID。
機會	文字	50	機會的名稱。
機會 ID	ID	15	無

預設機會事件欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
機會外部唯一 ID	ID	15	機會的外部唯一 ID。
資料列 ID	ID	15	無

商機欄位：匯入準備

下表包含在將商機匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設機會 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	100	預設為必要欄位。
客戶地址	選擇清單	100	此值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。
客戶地址：ID	ID	15	無
客戶外部 ID	文字	30	無
客戶地點	文字	50	無
地址	選擇清單	100	此值必須符合現有地址記錄中的「地址名稱」欄位。
地址：ID	ID	15	無
結案日期	日期	7	預設為必要欄位。
經銷商	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
預期收益	幣別	15	無法匯入。值是根據「潛在收益」欄位乘上「成功率」欄位的值計算出來的。
外部唯一 ID	文字	255	無
預測	核取方塊	不適用	無

預設機會 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
整合 ID	文字	30	無
潛在客戶來源	選擇清單	30	無
廠牌	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車型	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
修改者	不適用	不適用	目前無法在匯入期間設定此欄位的值。應用程式會自動設定其值。
名稱	文字	100	無
下一個步驟	文字	250	無
機會幣別	選擇清單	15	唯讀。
機會幣別	文字	20	無
機會名稱	文字	100	預設為必要欄位。
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值 (包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「低」、「中」、「高」
成功率	選擇清單	3	預設的有效值：0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100 附註：這個欄位應該始終顯示在版面配置中。如果隱藏起來，會發生非預期的結果。
有興趣的產品	文字	100	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
評比 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位。頁數 50)。

預設機會 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
評比 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
評比 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
得失原因	選擇清單	30	預設的有效值：「安裝基礎」、「價格」、「關係」、「追蹤記錄」、「無往來專案」、「無預算」、「未符資格」、「競爭失敗」、「決策失敗」、「其他」
重新指派機會	核取方塊	不適用	無
收益	幣別	15	無
銷售階段	選擇清單	50	預設為必要欄位。 這個欄位與大部分欄位的作用不同，即使您在匯入過程中指定要這麼做，它也不會加入不符合的選擇清單值。匯入資料必須符合這個欄位的有效值。如果要從 CSV 檔擷取選擇清單值，但該值不符合預設的選擇清單值，請在匯入資料之前先將它們加入應用程式。否則，整筆記錄都會遭到拒絕。預設的有效值：「合格潛在客戶」、「建立願景」、「進入決選名單」、「入選」、「協商」、「結案/得標」、「結案/喪失」。
來源宣傳活動	選擇清單	30	產生此機會的宣傳活動。
狀態	選擇清單	30	預設的有效值為「尚待處理」、「喪失」和「得標」。
警示訊號 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位。頁數 50)。
警示訊號 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
警示訊號 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
銷售地區	文字	50	無
資產總值	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
保費總計	幣別	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。
類型	選擇清單	30	無
年份	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

機會團隊欄位：匯入準備

下表包含有關將機會團隊匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設機會團隊 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
機會存取	選擇清單	15	這是唯讀的選擇清單。您匯入的值必須完全符合下列預設值： 「唯讀」、「編輯」、「完整」及「無法存取」。
機會名稱	文字	100	無。
機會外部 ID	文字	30	無。
使用者 ID	文字	50	無。
使用者外部 ID	文字	30	無。
使用者登入 ID	文字	50	無。
團隊角色	選擇清單	30	此欄位的預設值包含「負責人」、「執行主辦人」、「顧問」、「合作夥伴」及「其他」。
分割百分比	整數	22	要分配給團隊成員的營收百分比。
幣別	文字	20	無。
匯兌日期	日期	無	匯率套用至幣別的日期。

商機產品收益欄位：匯入準備

下表包含將機會產品記錄匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
期數	整數	3	循環收益最多可支援 260 個期數。總期數涵蓋的時間長度根據「頻率」欄位中所指定的頻率而不同。例如，如果您有

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			每週循環收益，就可以追蹤長達五年的收益。
資產值	幣別	15	無
聯絡人全名	文字	255	無
合約	選擇清單	30	無
描述	文字	250	限制為 250 個字元。
外部唯一 ID	文字	30	無
預測	核取方塊	不適用	無
頻率	選擇清單	30	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
整合 ID	文字	30	無
機會外部 ID	文字	30	無
機會名稱	選擇清單	30	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
負責人	文字	50	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
負責人外部 ID	文字	30	無
保費	幣別	15	無
成功率	選擇清單	22	無
產品外部 ID	文字	30	無
產品名稱	文字	50	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
購買日期	日期	7	無
購買價格	幣別	15	無

預設商機產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
數量	數字	15	無
序號	文字	100	無
出貨日期	日期	7	無
開始/結案日期	日期	7	無
狀態	文字	30	無
類型	選擇清單	30	無
保固	選擇清單	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

訂單欄位：匯入準備

下表包含將訂單匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訂單 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
訂單 ID	文字	30	訂單物件的主要索引鍵。這是唯讀的欄位。
工作簿	字串	150	無
工作簿：ID	字串	15	無
訂單編號	文字	50	此欄位預設包含訂單 ID。
描述	文字	255	這個欄位為訂單說明。
事業群	文字	50	無
負責人	Varchar	15	記錄負責人。
選擇清單值群組	文字	50	無

預設訂單 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
價目表	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為價目表的名稱。
機會	文字	15	無。
客戶	文字	15	無。
最終客戶	文字	15	對公司資料檔中的「訂單用途」設定選取「Ebiz PIP 整合」的值時，使用這個欄位。 「Ebiz PIP 整合」是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的整合解決方案，因此 Oracle CRM On Demand Order Management 無法使用此欄位。如需有關 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的詳細資訊，請聯絡客戶關懷中心。
活動	文字	15	無。
聯絡人	文字	15	無。
出貨地址	文字	15	訂單出貨的地址。
帳單地址	文字	15	訂單列帳的地址。
訂單建立狀態	選擇清單	30	訂單的狀態代碼。如需此欄位的詳細資訊，請參閱 訂單欄位 (頁數 547) 。
訂單整合訊息	文字	255	只有在對公司資料檔中的「訂單用途」設定選取「Ebiz PIP 整合」的值時，填入這個欄位。 「Ebiz PIP 整合」是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的整合解決方案，因此 Oracle CRM On Demand Order Management 無法使用此欄位。如需有關 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的詳細資訊，請聯絡客戶關懷中心。

訂單項目欄位：匯入準備

下表包含將訂單項目匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設訂單項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
產品	文字	15	此欄位包含產品 ID 的外部索引鍵。此為必要欄位。
訂單	文字	15	此欄位包含訂單 ID 的外部索引鍵。此為必要欄位。
訂單項目編號	文字	15	此欄位預設包含物件的主要索引鍵。
數量	數字	22	此欄位包含訂購產品的數量。此為必要欄位。
項目價格	數字	22	無。
折扣金額	數字	22	無。
折扣百分比	數字	22	無。
折扣後價格	數字	22	無。

合作夥伴欄位：匯入準備

下表包含您在將合作夥伴匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中提供之準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再匯入合作夥伴。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
醫師人數	數字	22	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
客戶合作夥伴	核取方塊	1	無
年收益	幣別	15	無
帳單地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
帳單地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 2	文字	100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址 3	文字	100	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單國家	選擇清單	30	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單郵件信箱/排序代碼	文字	30	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址省	文字	50	如果您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目 (或與美國州同等地位的其他項目) 對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地及領土之一部份、島、轄區、地區、酋長國和特區 (參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。
帳單地址美國州	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
帳單地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
收單方地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有「地址」記錄的「外部唯一 ID」。此

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
電訪頻率	選擇清單	30	此欄位是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。您可以編輯此選擇清單。
通路客戶經理	文字	50	無
相容性檢閱日期	UTC 日期時間	7	這是「相容性狀態」的檢閱截止日期。
相容性狀態	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
描述	文字	255	無
事業群	文字	50	無
專長	文字	30	您可以編輯這個選擇清單。
外部唯一 ID	文字	30	無。
假名註解名稱	文字	100	無。
HIN	文字	30	醫療產業編號 (HIN)。
產業	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值：「汽車業」、「能源業」、「金融服務業」、「高科技業」、「製造業」、「其他」、「醫藥品」、「零售業」、「服務業」和「電信」。
影響類型	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
前次指派完成日期	UTC 日期時間	7	無
前次指派提交日期	UTC 日期時間	7	無
上次電訪日期	UTC 日期時間	7	無
地點	文字	50	無
主要傳真號碼	電話	40	無
主要電話號碼	電話	40	無

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
市場潛值	選擇清單	30	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。
市場區隔	選擇清單	30	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。
市場佔有率	數字	不適用	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以編輯此選擇清單。這個數字值在零 (0) 和 100 之間。
使用者數上限	整數	不適用	無
員工人數	整數	22	無
原始合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單包含有效的合作夥伴值。
負責人	文字	50	這個欄位包含這個記錄的目前負責人。
負責人合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。
合作夥伴幣別	選擇清單	15	這是唯讀的選擇清單。這個值必須符合目前合作夥伴幣別的現有值。
合作夥伴層級	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
合作夥伴名稱	文字	100	合作夥伴的姓名。
合作夥伴組織狀態	選擇清單	30	這個欄位指示合作夥伴是否為有效或無效「合作夥伴關係合作夥伴 (PRM)」組織。如果設成有效，則會對合作夥伴組織自動建立工作簿。其中的使用者會自動新增至工作簿中。此工作簿僅用於在「合作夥伴記錄」欄位下的「合作夥伴關係相關項目」中合作夥伴互相建立關係的情況。您可以編輯此選擇清單。
選擇清單值群組	文字	50	無
價目表	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為價目表的名稱。
主要合作夥伴類型	選擇清單	30	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單中的預設值是和合作夥伴關聯的合作夥伴類型。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
主要合作夥伴客戶	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值為合作夥伴值。
優先順序	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
上市公司	核取方塊	不適用	無。
排名	數字	22	無。
重新指派客戶	核取方塊	不適用	這個欄位指示應該重新指派客戶。如果您的公司管理員或經理已經設定該功能，則在匯入時會對這個客戶記錄觸發自動指派規則。
參考	核取方塊	不適用	如果這位客戶同意做為您可以向準客戶提出的參考人，這個欄位應設定為核取狀態。
參考截止日期	日期	不適用	無
地區	選擇清單	25	您可以編輯此選擇清單。預設的有效值為 East、Wast 和 Central。
路線	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
出貨地址	選擇清單	100	此欄位只能在貴公司的共用地址已設定時使用。 這個值必須符合現有「地址」記錄中的「地址名稱」欄位。此外，若啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
出貨地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 2	文字	100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址 3	文字	50	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨城市	文字	50	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。美國的有效值為美國。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入資料 (請參閱關於國家與地址對應 (頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵政信箱/排序代碼	文字	30	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目對應到這個欄位：Colonia/區、CEDEX 代碼、地址 4、都市和鄉鎮 (請參閱關於國家和地址對應 (請參閱 關於國家與地址對應 頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨省	文字	50	若您的檔案包含非美國地址，請將下列地址項目或與美國州同等地位的項目對應到這個欄位：MEX 州、BRA 州、郡、土地與領土一部份、島、轄區、地區、酋長國及特區 (請參閱關於國家和地址對應 (請參閱 關於國家與地址對應 頁數 1383))。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨美國州	選擇清單	2	預設有效值為所有美國州所使用的標準兩個字母縮寫 (全部是大寫字母)。Oracle CRM On Demand 不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值後，再匯入資料。 若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址郵遞區號	文字	30	若貴公司的共用地址已設定，則此欄位無法使用。
出貨地址外部 ID	文字	30	若啟用貴公司的共用地址，則此欄位的資料類型會變成選擇清單。此欄位的值必須符合現有地址記錄的「外部唯一 ID」。此外，若

預設合作夥伴 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			啟用「驗證共用地址」設定，則這個值必須符合現有的驗證地址記錄。
來源宣傳活動	選擇清單	100	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單的預設值是產生客戶之來源宣傳活動的名稱。
狀態	選擇清單	30	您可以編輯這個選擇清單。
銷售地區	選擇清單	50	這是唯讀的選擇清單。這個選擇清單中的預設欄位為銷售地區的名稱，
網站	文字	100	無。
年度累計收益	幣別	22	專用於 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。表示「年累計」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

合作夥伴方案欄位：匯入準備

下表包含有關將合作夥伴方案匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設合作夥伴方案欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
開始日期	日期/時間	7	無
允許交易註冊	核取方塊	不適用	無
描述	文字	16,350	無
結束日期	日期/時間	7	無
允許 MDF	核取方塊	不適用	無
負責人全名	選擇清單	30	無
合作夥伴方案名稱	文字	30	無

預設合作夥伴方案欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
合作夥伴類型	選擇清單	30	無
方案類型	選擇清單	30	無
允許特殊定價	核取方塊	不適用	無
狀態	選擇清單	30	無

計劃客戶欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃客戶匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃客戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	選擇清單	15	存放「客戶物件 ID」的參考欄位。
業務計畫	選擇清單	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
事業群	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
主要計畫客戶	布林	1	指示客戶是否為主要客戶。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [計畫客戶 \(頁數 326\)](#)

計劃聯絡人欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃聯絡人匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃聯絡人 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
業務計畫	選擇清單	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。
聯絡人	選擇清單	15	存放「聯絡人物件 ID」的參考欄位。
事業群	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
主要計畫聯絡人	布林	1	指示聯絡人是否為主要聯絡人。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [計畫聯絡人 \(頁數 329\)](#)

計劃商機欄位：匯入準備

下表包含您在將計劃商機匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設計劃機會 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
機會	文字	15	存放「商機物件 ID」的參考欄位。
業務計畫	文字	15	存放「商務計劃物件 ID」的參考欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [計畫機會 \(頁數 331\)](#)

保單欄位：匯入準備

下表包含有關將保單匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於保單資料。

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
帳單狀態	選擇清單	30	無
商業帳戶	文字	15	無
商業帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
宣傳活動	文字	15	無
宣傳活動：外部系統 ID	文字	30	無
取消日期	日期	不適用	無
公司：外部系統 ID	文字	30	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
事業群	文字	50	無
生效日期	日期	不適用	無
到期日	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
保單金額	幣別	22	無
財務帳戶	文字	15	無
財務帳戶：外部系統 ID	文字	30	無
家庭	文字	15	無
家庭：外部系統 ID	文字	30	無
整合 ID	文字	30	無
發票到期日	日期	不適用	無

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
主保單	文字	15	無
主保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的主保單的外部唯一 ID。
選擇清單值群組	文字	50	無
保單編號	文字	50	針對相應的記錄所預先定義的欄位。此欄位也稱為保單編號欄位。
保險理賠給付方式	選擇清單	30	無
保單類型	選擇清單	30	無
主要保險公司	文字	15	無
主要保險公司：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的主要保險公司 (商業帳戶設定為合作夥伴) 的外部唯一 ID。
主要保險代理人	文字	15	無
主要保險代理人：外部系統 ID	文字	30	連結至這筆記錄的主要保險代理人 (聯絡人) 的外部唯一 ID。
保險代理人編號	文字	50	無
費率計畫	選擇清單	30	無
費率狀態	選擇清單	30	無
推薦來源	選擇清單	30	無
狀態	選擇清單	30	無
子狀態	選擇清單	30	無

保單欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
期限	文字	50	無
保費總計	幣別	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

投保人欄位：匯入準備

下表包含有關將投保人匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。本篇為 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特屬主題。

下表中的資訊僅適用於投保人資料。

預設投保人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
商業帳戶持有人	文字	15	無
商業帳戶持有人：外部系統 ID	文字	30	無
公司：外部系統 ID	文字	50	無
聯絡投保人	文字	15	無
聯絡人持有人：外部唯一 ID	文字	50	無
幣別代碼	選擇清單	20	無
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部系統 ID	文字	50	無
外部上次更新日期/時間	日期/時間	不適用	無
外部來源	文字	50	無
家庭投保人	文字	15	無
家庭持有人：外部系統 ID	文字	30	無

預設投保人欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
投保人百分比	百分比	22	無
已投保類型	選擇清單	30	無
整合 ID	文字	30	無
負責人：外部系統 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
保單	文字	15	針對相應的記錄所預先定義的欄位
保單：外部系統 ID	文字	50	連結至這筆記錄的保單的外部唯一 ID
投保人姓名	文字	250	針對相應的記錄所預先定義的欄位
角色	選擇清單	30	針對相應的記錄所預先定義的欄位

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

投資組合欄位：匯入準備

附註：這項功能可能無法在您的應用程式版本上使用，因為不是標準應用程式的一部分。

下表包含將投資組合帳戶匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶幣別	選擇清單	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
客戶編號	文字	100	無

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶類型	選擇清單	30	預設的有效值：「年金契約」、「團體保單」、「401K」、「支票存款帳戶」、「IRA」、「壽險」、「共同基金」、「儲蓄存款帳戶」和「其他」。
年利率	數字	15	無
註銷/售出日期	日期	7	無
信用額度	幣別	20	無
事業群	文字	50	無
生效日期	日期	7	無
到期日	日期	7	無
外部唯一 ID	文字	30	無
保單面值	幣別	20	無
機構	文字	100	無
機構地點	文字	50	無
貸款金額	幣別	20	無
清償日	日期	7	無
選擇清單值群組	文字	50	無
保費	幣別	20	無
主要負責人 ID	文字	50	無
產品	文字	50	無
購買日期	日期	7	無
收益	幣別	20	無
風險類別	文字	50	無

預設投資組合帳戶欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「有效」、「尚待處理」、「報價」、「已終止」和「已結案」。
期限	數字	20	無
期限單位	選擇清單	20	預設的有效值：「日」、「週」、「月」和「年」。
資產總值	幣別	20	無
估價日期	日期	7	無
機構外部 ID	文字	30	客戶的機構連結。
產品外部 ID	文字	30	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [投資組合 \(頁數 558\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

價目表欄位：匯入準備

下表包含將價目表匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設價目表 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
幣別	Varchar	20	價目表的幣別。
描述	Varchar	255	無
有效起始日	UTC 日期時間	7	價目表開始有效的日期。
有效終止日	UTC 日期時間	7	價目表最終有效日期。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。

預設價目表 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
價目表名稱	Varchar	50	無
狀態	Varchar	30	價目表的目前狀態，例如，「進行中」、「已公佈」等等。
類型	Varchar	30	價目表的類型。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

價目表行項目欄位：匯入準備

下表包含將價目表細項匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設價目表行項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
描述	Varchar	255	無
有效起始日	UTC 日期時間	7	價目表開始有效的日期。
有效終止日	UTC 日期時間	7	價目表最終有效日期。
定價	數字	22	產品的價格。
負責人	Varchar	15	記錄的負責人。
價目表	Varchar	15	和這個行項目關聯的價目表的名稱。
價格類型	Varchar	30	行項目上的在類型，例如，標準。
產品	Varchar	15	價格行項目的產品。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

產品分類欄位：匯入準備

下表包含將產品類別欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設宣傳活動收件者欄位名稱	資料類型	長度上限
類別名稱	文字	100
上階類別	文字	100
外部唯一 ID	文字	30
主產品分類外部 ID	文字	30
描述	文字	16,350

產品欄位：匯入準備

下表包含將產品匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
車體	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。 預設的有效值：「雙門小轎車」、「改裝車」、「敞篷車」、「掀背車」、「休旅車」、「四門轎車」
類別	選擇清單	30	預設的有效值：「車罩」、「拖車」、「SUV」、「內裝」、「重型卡車」、「外裝」、「電子」、「傳動系統」、「輕型卡車」、「客車」
已管制	核取方塊	不適用	無
經銷商發票價格	幣別	15	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
描述	文字	255	無

預設產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
車門	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。 預設的有效值：「3 門」、「2 門」、「4 門」
引擎	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
批號追蹤	核取方塊	不適用	無
廠牌	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車型	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
可訂購	核取方塊	不適用	無
上階產品	文字	100	無
產品編號	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
價格類型	選擇清單	30	無
產品類別	文字	100	無
產品幣別	幣別	15	無
產品名稱	文字	100	預設為必要欄位。
產品類型	選擇清單	30	無
修訂	選擇清單	30	無
序列化	核取方塊	不適用	無
狀態	選擇清單	30	無
子類型	選擇清單	30	無

預設產品 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
醫療類別	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
變速系統	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
車身護條飾板	選擇清單	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。
類型	選擇清單	30	無
年份	數字	50	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

產品指示欄位：匯入準備

下表包含將產品匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：這份表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱，其中不包含您公司在 **Oracle CRM On Demand** 中已變更的任何名稱。因此，如果您在嘗試匯入資料時沒有看到某特定欄位，請洽詢公司管理員來判定欄位的新名稱。

預設產品 指示欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
選擇清單值群組	文字	50	無
產品適應症名稱	文字	50	在公司中必須是唯一的。
產品 ID	參考	不適用	「品牌」層級的產品查閱。
產品名稱	參考	不適用	「品牌」層級的產品名稱查閱。
產品類別	參考	不適用	唯讀文字。此名稱會顯示所選產品品牌的產品分類。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ 匯入資料 (頁數 1573)

樣品免責聲明欄位：匯入準備

下表包含您在將樣品免責聲明匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品免責聲明 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
註解	文字	255	這個欄位提供免責聲明欄位的補充資訊。
國家	選擇清單	30	免責聲明的目標國家。
數字	文字	15	無。
事業群	文字	50	無。
選擇清單值群組	文字	50	無。
預設語言	選擇清單	30	相關免責聲明記錄的預設語言。
免責聲明文字	文字	1000	這是免責聲明文字。
結束日期	日期/時間	7	免責聲明到期日。
開始日期	日期/時間	7	免責聲明啟動日期。
狀態	選擇清單	30	此欄位的值為：有效、無效及到期。
類型	選擇清單	30	此值指出免責聲明是否為全域或多語言。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

樣本存貨欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本存貨匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品存貨 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
稽核 ReportID	文字	15	無
事業群	文字	50	無
存貨期間	文字	15	指向「存貨期間物件 ID」的參考欄位。
上次實際盤點	數字	22	無
批號	文字	15	無
期初餘額	數字	22	無
實際盤點	數字	22	無
選擇清單值群組	文字	50	無
樣品	文字	15	指向這個存貨之樣本產品的參考欄位。
系統盤點	數字	22	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [樣品存貨 \(頁數 463\)](#)

樣本批號欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本批號匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品批號 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
截止日期	文字	255	CutOff_Date 欄位的文字版本。
Cutoff_Date	日期	10	這個日期已經過計算。計算依據為到期日減去「短少天數」欄位中提供的短少天數值。例如，如果到期日為 1 月 31 日，且「短缺天數」欄位中的值為 30，則 CutOff_Date 欄位中的值就是 1 月 1 日。此

預設樣品批號 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
			日期表示必須在短期內使用樣品批號，否則要退回至總辦公室。
描述	文字	255	批號描述。
事業群	文字	50	無
到期日	日期	7	樣本批號的到期日。
存貨 - 依批號	布林	1	這個欄位指示存貨是在批號層次或是在產品層次追蹤。
批號	文字	100	批號名稱。
可訂購	布林	1	這個欄位指示批號是否可以訂購。
選擇清單值群組	文字	50	無
產品層級	數字	22	無
樣品	文字	15	產品名稱。
縮短天數	數字	22	前置天數。
開始日期	日期	7	樣本批號開始日期。
單位	文字	30	計量單位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [樣品批號 \(頁數 506\)](#)

樣品要求欄位：匯入準備

下表包含有關將樣品要求匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再匯入資料。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	15	無。
客戶：外部唯一 ID	文字	30	樣品要求連結的目標上階客戶記錄唯一外部 ID。
工作簿	字串	150	無
工作簿：ID	字串	15	無
帳單地址	文字	15	訂單列帳的地址。
聯絡人	文字	15	這是必要欄位。
聯絡人：外部唯一 ID	文字	30	樣品要求連結的目標上階聯絡人記錄唯一外部 ID。
幣別	選擇清單	15	選擇清單中的值為唯讀。您匯入的值必須符合此選擇清單中的有效值。
描述	文字	255	此欄位包含樣品要求記錄的描述。
事業群	文字	50	無
匯兌日期	日期	不適用	無
外部旗標	文字	1	此欄位的值為：Y 與 N。如果外部旗標有值 Y，則表示樣品要求是由外部系統建立。
外部唯一 ID	文字	30	無。
ID	文字	15	此欄位是樣品要求識別碼。
訂單建立日期	UTC 日期時間	7	建立訂單時的日期與時間。
訂單整合訊息	文字	255	無。
訂單編號	文字	50	此欄位的預設值為訂單 ID。
負責人	文字	15	此欄位顯示記錄負責人。
負責人：外部唯一 ID	文字	30	樣品要求連結的上階負責人記錄唯一外部 ID。
選擇清單值群組	文字	50	無

預設樣品要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
出貨地址	文字	15	訂單出貨的地址。這是必要欄位。
出貨地址 ID	文字	15	出貨地址的 ID 欄位。
狀態	選擇清單	30	樣品要求的狀態代碼。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

樣品要求項目欄位：匯入準備

下表包含有關將樣品要求匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列資訊然後再匯入資料。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品要求項目欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
聯絡人：外部唯一 ID	文字	30	無。
幣別	選擇清單	15	選擇清單中的值為唯讀。您匯入的值必須符合此選擇清單中的有效值。
折扣金額	數字	22	無。
折扣百分比	數字	22	無。
事業群	文字	50	無。
ID	文字	15	此欄位是樣品要求項目識別碼。
訂單	文字	15	此欄位包含「樣品要求 ID」。這是必要欄位。
訂單項目編號	文字	15	此欄位包含「樣品要求項目 ID」。
負責人：外部唯一 ID	文字	30	樣品要求連結的目標上階樣品要求記錄唯一外部 ID。
選擇清單值項目	文字	50	無。

預設樣品要求項目欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
價格	數字	22	無。
折扣後價格	數字	22	無。
產品	文字	15	此欄位包含產品 ID 的外部索引鍵。此為必要欄位。
產品：外部唯一 ID	文字	30	樣品要求連結的目標上階產品記錄唯一外部 ID。
數量	數字	22	此欄位包含訂購產品的數量。此為必要欄位，且值必須大於零。 備註： 如果已定義「樣品要求分配」記錄類型，則會將「數量」欄位中的值對照其對應的「分配數量」、「最大數量」及「每個客戶的最大數量」欄位來進行驗證。如果此驗證失敗，則您無法將「樣品要求項目」記錄類型匯入 Oracle CRM On Demand。
狀態	選擇清單	30	樣品要求項目的狀態代碼。

附註：如果已對於聯絡人封鎖產品，則您無法為聯絡人匯入該產品的樣品要求項目。如果您嘗試這樣做，則不會匯入記錄，且錯誤訊息會記錄在匯入要求的記錄檔中。如需有關根據聯絡人封鎖產品的詳細資訊，請參閱[封鎖的產品](#) (頁數 549)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417)
- [匯入資料](#) (頁數 1573)

樣本交易欄位：匯入準備

下表包含您在將樣本交易匯入至 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則](#) (頁數 1417) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

如果您想要使用工作流程動作以在匯入期間自動提交多個樣品交易，則請使用自訂欄位，例如，將「註記提交需求」設為 Y，以指出樣品交易在匯入完成後已可供提交。如需有關使用提交工作流程動作來提交樣品交易的詳細資訊，請參閱[設定樣品交易的自動提交](#) (頁數 1620)。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設樣品交易 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
已傳送的包裝數量	數字	22	轉出樣本交易時傳送的套件數。
已接收的包裝數	數字	22	轉入樣本交易時接收的套件數。
調整原因	選擇清單	30	這個欄位的預設值為：「人為錯誤」、「遭竊」、「初始計數」、「遺失」、「已找到」和「要求」。
註解	文字	255	描述欄位。
日期	日期/時間	7	交易的日期。
事業群	文字	50	無
預期抵達日期	日期/時間	7	無
預期交貨日期	日期/時間	7	無
起始交易	文字	15	無
存貨期間：開始日期	日期/時間	7	無
存貨期間：結束日期	日期/時間	7	無
發票編號	文字	15	無
名稱	文字	50	無
ParentTxn	文字	15	無
選擇清單值群組	文字	50	無
收到日期	日期/時間	7	無
根交易	文字	15	無
狀態	選擇清單	30	預設值為：「進行中」、「在途」、「已調整」、「已處理」和「已處理但有差異」。
傳送日期	日期/時間	7	無

預設樣品交易 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
追蹤編號	文字	15	無
移轉目標	文字	15	無
類型	選擇清單	30	預設值為：「轉入」、「轉出」、「樣本遺失」、「存貨調整」和「支付」。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

服務要求欄位：匯入準備

下表包含有關將服務要求匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
客戶	文字	100	無
客戶外部 ID	文字	30	無
區域	選擇清單	30	預設的有效值：「產品」、「安裝」、「維護」、「訓練」和「其他」
原因	選擇清單	30	預設的有效值：「指示不清楚」、「使用者需要訓練」、「已知議題」、「新議題」、「其他」
已結案	時間	日期/時間	無
聯絡人	文字	255	無
聯絡人外部 ID	文字	30	無
經銷商	選擇清單	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
描述	文字	16,350	如果匯入檔案中的「描述」欄位超過 16,350 個字元，就會在 16,252 個字元處截斷。其餘字元會加入至連結的「附註」，每個附註的上限為 16,350 個字元。
事業群	文字	50	無
外部唯一 ID	文字	30	無
開始時間	日期/時間	7	無
機會	文字	100	無
負責人	電子郵件	50	檔案資料必須符合現有 Oracle CRM On Demand 使用者的登入使用者 ID。如果記錄包含此欄位的無效值 (包括沒有值)，它的值就會設定為執行匯入之使用者的登入使用者 ID。 如果在執行「匯入助理」時，此欄位未對應到有效的匯入檔案欄位，「負責人」就會設定為執行匯入所有匯入記錄之使用者的登入使用者 ID。
負責人外部 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	無
優先順序	選擇清單	30	預設的有效值：「1-儘快」、「2-高」、「3-中」、「4-低」
產品	選擇清單	100	無
重新指派負責人	核取方塊	不適用	無
維修服務經銷商	文字	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
來源	選擇清單	30	預設的有效值：「電話」、「Web」、「電子郵件」、「傳真」
服務要求幣別	文字	20	無
服務要求編號	文字	64	無

預設服務要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「未結案」、「尚待處理」、「已結案」、「未結案 - 已呈報」、「已取消」
主旨	文字	250	無
類型	選擇清單	30	預設的有效值：「問題」、「議題」、「增強要求」、「其他」
車輛	文字	100	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [服務要求欄位 \(頁數 340\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

簽名欄位：匯入準備

下表包含將簽名匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設簽名 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
活動 ID	文字	15	無
聯絡人名字	文字	50	無
聯絡人姓氏	文字	50	無
免責聲明文字	文字	500	無
表頭文字	文字	800	無
銷售業務代表名字	文字	50	無
銷售業務代表姓氏	文字	50	無
簽名控制	文字	16000	這個欄位存放簽名 x 和 y 座標。
簽名日期	日期	7	無

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

社交個人檔案欄位：匯入準備

下表包含有關將社交個人檔案匯入 Oracle CRM On Demand 之前，設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設社交個人檔案 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
社群	文字	255	社交媒體網站的名稱 (如 Facebook 或 Twitter)，觀察聯絡人的位置。
幣別	選擇清單	15	無。
匯兌日期	日期	不適用	無。
作者連結	URL	255	該社交媒體類型的使用者個人檔案頁面的 Web 連結。該連結會開啟新視窗。
作者	文字	100	聯絡人在社交媒體網站上的唯一使用者名稱。
有效	布林	1	表示社交媒體個人檔案是否有效。預設值為 true (1)。

解決方案欄位：匯入準備

下表包含將解決方案匯入 Oracle CRM On Demand 之前，有關設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設解決方案 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
事業群	文字	50	無
外部唯一 ID	文字	30	無
常見問題	文字	250	無

預設解決方案 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
整合 ID	文字	30	無
選擇清單值群組	文字	50	無
產品類別	選擇清單	100	無
已公布	選擇清單	1	預設的有效值為 Y 和 N。不管您的語言設定是什麼，這兩個值都必須保留為英文。
評比 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
評比 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
評比 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、1、2、3、4、5。
服務要求計數	整數	22	無
解決方案幣別	選擇清單	20	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
解決方案詳細資料	文字	16,000	無
解決方案評比	數字	15	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
狀態	選擇清單	30	預設的有效值：「草稿」、「已核准」、「過時」
警示訊號 1	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。 如需詳細資訊，請參閱關於顯示為影像的欄位 (請參閱 關於顯示為影像的欄位 。頁數 50)。
警示訊號 2	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
警示訊號 3	整數	不適用	此欄位的有效值為：空值、0、1、2。
標題	文字	100	預設為必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [解決方案欄位 \(頁數 347\)](#)
- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

特價產品欄位：匯入準備

下表包含將特殊定價產品匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
授權成本	數字	22	合作夥伴正在特價要求中協商的價格。
競爭者名稱	Varchar	100	要求的競爭對手名稱。
競爭者合作夥伴	Varchar	100	競爭對手合作夥伴名稱。
競爭者產品	Varchar	100	競爭對手產品名稱。
競爭者產品價格	數字	22	競爭對手產品價格。
幣別	Varchar	20	無
描述	Varchar	250	無
MSRP	數字	22	以所有幣別計價的製造商建議零售價 (MSRP)。
其他競爭資訊	Varchar	250	任何與競爭產品優惠相關的詳細資訊，例如特價說明等等。
產品	Varchar	15	特價要求的產品名稱。
採購成本	數字	22	合作夥伴原先支付訂購產品的價格。
數量	數字	22	將在此要求之下銷售的產品預期數量。
要求成本	數字	22	合作夥伴要求的減價。
要求轉售價格	數字	22	合作夥伴想要銷售產品的轉售價格。
SP 要求	Varchar	15	此特別定價產品相關聯的特價要求。
建議的轉售價格	數字	22	品牌負責人建議的轉售價格，

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

特價要求欄位：匯入準備

下表包含將特殊定價要求匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
核准狀態	Varchar	30	特價要求的核准狀態。
核准者	Varchar	15	核准者的名稱。
授權日期	UTC 日期時間	7	特價要求的核准日期。
請款核定日期	日期	7	決定理賠的日期。
請款狀態	日期	7	特價理賠的狀態。
幣別	Varchar	20	特價要求的幣別。
交易註冊	Varchar	15	和特價要求關聯的交易備案。
描述	Varchar	15	無
到期日	日期	7	必須處理要求的期限日期。
終端顧客	Varchar	15	要求的客戶。如果要求和商機關聯，則您可以選取商機客戶。
結束日期	UTC 日期	7	特價仍然有效的最後日期，之後便無效。
資金	Varchar	15	和特價要求關聯之資金的名稱。
最後核准者	Varchar	15	最近核准要求之人員的姓名。
機會	Varchar	15	和要求相關的商機。
原始合作夥伴客戶	Varchar	15	發出特殊訂價要求的原始合作夥伴。
負責人	Varchar	15	記錄負責人。

預設特價要求 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
負責人合作夥伴客戶	Varchar	15	合作夥伴客戶是負責人的工作對象。
合作夥伴方案	Varchar	15	和要求關聯的合作夥伴方案。
主要合作夥伴客戶	Varchar	15	在特殊訂價要求上領導努力的合作夥伴公司。
原因代碼	Varchar	30	特價要求被退回或拒絕的原因。
要求日期	日期	7	特價要求的建立日期和時間。
要求名稱	Varchar	50	要求的名稱。
開始日期	UTC 日期時間	7	特價開始的日期和時間。
提交狀態	Varchar	30	提交的狀態，例如，「尚未提交」、「已提交」或「已撤銷」。
提交日期	UTC 日期時間	7	提交要求的日期和時間。
授權總金額	數字	22	所授權的總金額。
要求總金額	數字	22	合作夥伴要求的總金額。
核准的理賠總金額	數字	22	核准的合作夥伴理賠總金額。
要求的理賠總金額	數字	22	合作夥伴要求的理賠總金額。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

任務聯絡人欄位：匯入準備

下表包含將聯絡人與任務之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題 [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#) 中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設任務聯絡人欄位名稱	資料類型	長度上限
聯絡人全名	文字	60
聯絡人外部 ID	文字	30
任務外部 ID	文字	30

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

任務使用者欄位：匯入準備

下表包含將使用者與任務之間的連結匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設任務使用者欄位名稱	資料類型	長度上限
使用者 ID	文字	50
任務外部 ID	文字	30
使用者外部 ID	文字	30

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

交易項目欄位：匯入準備

下表包含將交易項目匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設交易項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
描述	文字	250	交易項目說明。

預設交易項目 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
存貨期間	文字	15	無
行號	數字	22	和交易表頭記錄關聯的唯一的號碼。
批號	文字	15	存放「樣本批號 ID」的參考欄位。
數量	數字	22	和交易項目關聯的樣本數目。
樣品	文字	15	隨同交易項目提供之樣本的名稱。您必須記錄所有樣本。
出貨數量	數字	22	當做交易項目出貨的樣本數目。
交易數	文字	15	存放「樣本交易 ID」的參考欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

■ [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)

■ [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)

使用者欄位：匯入準備

下表包含有關將使用者匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。

備註：若要匯入使用者記錄，您的角色必須具備「管理使用者」權限。

本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始(預設)名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
別名	文字	50	預設為必要欄位。
使用者地址 1	文字	200	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
使用者地址 2、3	文字	100	如需如何以國家為基礎對應地址欄位的描述，請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383) 。
使用者城市	文字	50	無

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
使用者國家	選擇清單	30	預設的有效值為世界上所有國家的名稱。U.S. 的有效值為 USA。應用程式不允許修改此欄位的有效值。請確認匯入資料符合此欄位的有效值，然後再匯入 (請參閱 關於國家與地址對應 (頁數 1383))。
使用者郵政信箱/排序代碼	文字	30	無
使用者省	文字	50	若為加拿大，請參閱關於國家和地址對應 (請參閱 關於國家與地址對應 頁數 1383)。不過，這不是選擇清單欄位。
使用者美國州	選擇清單	2	如需美國州別的有效值清單，請參閱關於國家和地址對應 (請參閱 關於國家與地址對應 頁數 1383)。
使用者地址郵遞區號	文字	30	無
行動電話號碼	電話	40	無
幣別	文字	50	這個欄位是在公司層級設定的，因此您無法匯入這個欄位或編輯其選擇清單值。
部門	文字	75	無
事業群	文字	75	無
電子郵件	文字	50	預設為必要欄位。
當我按一下「儲存」時，即以電子郵件寄送臨時密碼	核取方塊	不適用	如果您選取這個核取方塊並儲存，含有臨時密碼的電子郵件就會傳送給使用者。
員工編號	數字	30	無
外部唯一 ID	文字	30	包含已匯入記錄的「外部 ID」。
名字	文字	50	預設為必要欄位。
資金核准限制	數字	22	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 與 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 特有。
整合 ID	文字	30	與外部系統整合所使用的識別碼。

預設使用者 欄位名稱	資料類型	長度上限	註解
語言	文字	50	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與標準的有效值完全相符。
姓氏	文字	50	預設為必要欄位。
地區設定	文字	50	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
中間名	文字	50	無
先生/女士	選擇清單	15	無
保留預設工作簿	核取方塊	不適用	如需「保留預設工作簿」欄位的詳細資訊，請參閱 使用者欄位 (頁數 1168) 。
直屬主管	文字	不適用	這是根據經理名字和姓氏所計算的欄位。
直屬主管外部 ID	文字	30	無
角色	選擇清單	50	預設為必要欄位。預設的有效值：「管理員」、「主管」、「現場銷售業務代表」、「內部業務代表」、「銷售及行銷經理」、「服務經理」和「服務代表」。
狀態	選擇清單	30	預設為必要欄位。預設的有效值：「有效」、「無效」。
時區	文字與數字	100	您無法編輯此選擇清單。因此，您所匯入的值必須與有效的值完全相符。
公司傳真號碼	電話	40	無
公司電話號碼	電話	40	預設為必要欄位。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)
- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [使用者欄位 \(頁數 1168\)](#)

車輛聯絡人欄位：匯入準備

下表包含將車輛聯絡人欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔案的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

預設產品分類欄位名稱	資料類型	長度上限
序號	文字	100
產品名稱	文字	100
聯絡人全名	文字	60
聯絡人外部 ID	文字	30
車輛外部 ID	文字	30
主要	核取方塊	不適用

車輛欄位：匯入準備

下表包含有關將車輛欄位匯入 Oracle CRM On Demand 之前設定 CSV 檔的特定資訊。本資訊提供主題[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)中所述準則的補充。首先，您必須先檢閱下列匯入資訊然後再執行匯入。

附註：此表格中的「預設欄位」資料欄僅包含每個欄位的初始 (預設) 名稱。其中不包含您公司在 Oracle CRM On Demand 中已變更的任何名稱。因此，若您在嘗試匯入資料時沒有看到特定欄位，請洽詢管理員來判定欄位的新名稱。

附註：這個區段為 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 特有。

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
事業群	文字	50
選擇清單值群組	文字	50
車輛識別碼	文字	100
廠牌	文字	30
車型	文字	30
年份	文字	22
車身護條飾板	文字	30
車門	文字	30
車身顏色	文字	30

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
外部唯一 ID	文字	30
負責人外部 ID	文字	30
客戶外部 ID	文字	30
產品外部 ID	文字	30
汽車銷售商外部 ID	文字	30
汽車維修服務廠外部 ID	文字	30
產品類型	文字	30
銷售經銷商	文字	100
狀態	文字	255
客戶	文字	100
客戶類型	文字	255
聯絡人	文字	255
駕照號碼	文字	30
發照州 (適用美國)	文字	10
駕照到期日	日期	32
變速系統	文字	30
客戶地點	文字	50
狀態	文字	30
地點	文字	30
二手車/新車	文字	30
引擎	文字	30
MSRP	幣別	25
經銷商發票價格	幣別	25

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
所有權	文字	30
修改：日期外部	日期/時間	32
修改者	文字	255
車輛幣別	文字	30
內裝顏色	文字	30
保固類型	文字	30
保固開始日期	日期	32
保固結束日期	日期	32
目前里程數	數字	16
里程數記錄日期	日期	32
產品名稱	文字	100
類型	文字	255
車體	文字	30
描述	文字	250
負責人	電子郵件	50
建立：日期外部	日期/時間	32
資料列 ID	ID	15
整合 ID	文字	30
客戶 ID	ID	15
客戶整合 ID	文字	30
自訂物件 <i>N</i>	文字	50
索引選擇清單 1	文字	30
索引選擇清單 2	文字	30

預設車輛欄位名稱	資料類型	長度上限
索引選擇清單 3	文字	30
索引選擇清單 4	文字	30
索引選擇清單 5	文字	30
索引選擇清單 6	文字	30
索引編號	數字	16
索引日期	日期/時間	32
索引幣別	幣別	25
索引長文字	文字	255
索引短文字 1	文字	100
索引短文字 2	文字	100
索引核取方塊	布林	1
產品類別	文字	100
產品編號	文字	50
購買日期	日期	32
購買價格	幣別	25
數量	數字	16
出貨日期	日期	32
安裝日期	日期	32
到期日	日期	32
通知日期	日期	32
合約	文字	30

匯入助理

下列主題說明如何使用「匯入助理」將您的公司資料匯入至 Oracle CRM On Demand：

- [匯入資料 \(頁數 1573\)](#)
- [檢閱匯入結果 \(頁數 1576\)](#)
- [匯入結果電子郵件和記錄檔的範例 \(頁數 1577\)](#)

匯入資料

開始之前。備妥您的 CSV 檔案，並將任何必要的欄位或選擇清單值加入應用程式。如需詳細資訊，請參閱[資料匯入的準備工作 \(頁數 1421\)](#)。您可在匯入資料前檢閱 My Oracle Support 上的支援文件，決定最符合您需求的資料匯入方式。

在您備妥匯入的資料後，請存取「匯入助理」，並執行該匯入作業。為了確保「匯入助理」平均地處理所有匯入要求，每個匯入要求都會分割成一個或多個具有 100 筆記錄的子要求。系統會同時處理來自不同匯入要求的子要求，所以佇列中不會有任何匯入要求需等候其他要求完成才會被選取。匯入要求的處理時間會持續更新，並反映佇列中子要求的進度。

提示：請進行五個記錄的測試匯入作業，藉以確認您的匯入 CSV 檔案已正確設定。相較於匯入檔案中的完整數目，更正五個匯入記錄的錯誤會比較簡單。

匯入記錄

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入資料」區段中，從下拉式功能表選取您想要匯入的記錄類型。
- 4 按一下「啟動」按鈕。
這樣就會啟動「匯入助理」。
- 5 步驟 1：

附註：下列選項會根據您想要匯入的記錄而提供。

- a 選取您想要「匯入助理」識別相符記錄的方式。

「匯入助理」會使用外部唯一 ID (從其他系統匯入的唯一外部 ID 欄位)、Oracle CRM On Demand 資料列 ID 及 Oracle CRM On Demand 預先定義的欄位。這些預先定義的欄位 (例如「客戶名稱」與「地點」) 沒有 ID。

如需如何定義複本記錄的資訊，請參閱關於記錄複本項目與外部 ID (請參閱 [關於記錄重複與外部 ID](#) 頁數 1402)。

- b 選取當「匯入助理」在 Oracle CRM On Demand 中找到重複的唯一記錄識別碼，您要「匯入助理」進行的動作。選項包括：不要匯入複本記錄、覆寫現有記錄或建立其他記錄。

附註：此選項無法在「附註」中使用。

- c 選取當匯入記錄的唯一記錄識別碼不符合 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄，您要「匯入助理」遵循的動作。

附註：此選項無法在「附註」中使用。如果您在上一個選項中選取「覆寫記錄」和「不要建立新的記錄」，就會導致系統更新記錄。

- d 選取您想要如何處理 CSV 檔案中不符合應用程式值的選擇清單值。

「匯入助理」可能會將新的值加入至選擇清單，或是不匯入欄位值。您選擇的選項適用於單一值選擇清單和複選選擇清單這兩個欄位。

附註：匯入「附註」或者您的使用者語言與公司的預設語言不同時，無法使用此選項。

- e 決定「匯入助理」是否應為資料檔案中遺漏的關聯 (相關記錄) 建立新記錄。

附註：此選項只有在匯入「客戶」或「聯絡人」時才能使用。

- f 選取用於 CSV 檔案中的日期/時間格式。

如需詳細資訊，請參閱[匯入資料的欄位類型準則 \(頁數 1417\)](#)。

- g** 確認檔案編碼選項是「Western」。

附註：除非您確定使用了其他編碼方法，否則請勿變更此設定。預設值 (Western) 適用於歐洲和北美的大部分編碼系統。

- h** 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。

- i** 在「錯誤記錄」下拉式清單中，選取您希望 Oracle CRM On Demand 記錄的內容：所有訊息、錯誤與警告，或是僅錯誤。

- j** 選取您想要匯入資料的 CSV 檔案。

- k** 必要時，請勾選「資料檔案記錄需要連續進行處理」核取方塊。

附註：選擇按順序處理資料檔案，將會確保何時提交匯入要求，以及一定按順序處理子匯入要求，而且也可以確保 CSV 檔案的依存性。

- l** 若您想要在匯入處理完成後傳送電子郵件通知，請勾選「啟用電子郵件通知」核取方塊。根據預設已勾選此核取方塊。

- m** 若您想要在匯入資料時停用稽核，且不要想在匯入資料時產生任何稽核追蹤記錄，請勾選此核取方塊。

附註：如果您正在匯入「使用者」記錄類型，就無法停用此稽核設定。此選項只有在您的角色啟用「管理匯入的記錄稽核」權限時才能使用。勾選此核取方塊可能會提昇匯入績效，視您想要匯入的記錄類型與您決定稽核的那些記錄類型的稽核欄位數而定。

- n** 指定是否要讓複選清單欄位透過匯入作業更新為空值：

- 如果您要讓複選清單欄位透過匯入作業更新為空值，則請勾選「在複選清單中匯入空白值」核取方塊 (若尚未選取)。

- 如果您不要讓複選清單欄位透過匯入作業更新為空值，請取消勾選此核取方塊 (若已選取)。

公司資料檔中對應核取方塊的設定決定了「匯入助理」內「在複選清單中匯入空白值」核取方塊的初始設定，但您可以變更此設定。

6 步驟 2：

- a** 必要時，請遵循驗證檔案的指示進行。

- b** 選取欄位對應檔案 (如果有的話)。

- c** 欄位對應檔案 (.map) 包含 CSV 檔案中欄位與現有 Oracle CRM On Demand 欄位的配對。在您執行匯入之後，系統就會傳送一封含有 .map 檔案以及最近對應配置的電子郵件給您。您可以將它儲存至電腦，以便之後匯入時重複使用。

7 在步驟 3 中，將檔案中的欄位對應至 Oracle CRM On Demand 欄位。您至少必須將所有必要的欄位對應至 CSV 檔案中的資料欄表頭。

「匯入助理」會在顯示 Oracle CRM On Demand 中該區域內所有欄位 (包括您所加入的自訂欄位) 的下拉式清單旁列出匯入 CSV 檔案的資料欄表頭。

如果您所需的地址欄位沒有顯示在下拉式清單中，請選取這份表格中顯示的對應欄位。

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
街道號碼 地址 (第 1 行) Chome	號碼/街道
Ku	地址 2

在此欄位上篩選您的清單	從下拉式清單中選取此欄位
樓層 轄區	地址 3
Shi/Gun	城市
Colonia/區 CEDEX 代碼 地址 (第 4 行) 都市 鄉鎮	郵政信箱/排序代碼
MEX 州 BRA 州 郡 行政區 島 轄區 地區 酋長國 特區	州/省
島國代碼 郵政信箱 郵遞區號	郵遞區號

如果您選取了 .map 檔案，請確認這些欄位都正確對應。您可能必須對應自從上一次執行匯入以來所建立的自訂欄位。

如需有關外部 ID 的資訊，請參閱關於記錄重複項目與外部 ID (請參閱 [關於記錄重複與外部 ID](#) 頁數 1402)。

注意：如果您選錯了要匯入的檔案，請按一下「取消」變更選項。此時，使用「返回」按鈕並不會清除快取，所以您原本選取的匯入檔案仍會顯示在欄位對應步驟中。

注意：「外部唯一 ID」和「經理外部 ID」是用來將「聯絡人」與其「經理記錄」建立關聯的索引鍵欄位。如果您沒有對應這些欄位，系統就會使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位，將「經理記錄」與「聯絡人」建立關聯。使用「聯絡人姓名」和「經理」欄位來建立這項關聯時，資料檔案記錄將受制於更嚴格的依存順序。

8 必要時，請針對步驟 4，遵循畫面上的指示進行。

9 針對步驟 5，按一下「完成」。

檢視匯入要求的佇列

1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

2 在「匯入與匯出佇列」區段中，按一下「匯入要求佇列」連結。

「匯入要求佇列」頁面隨即顯示，其中列出要求的相關資訊，包括預估完成時間。

下表將描述匯出狀態。

狀態	描述
已佇列	尚未處理匯入作業。

狀態	描述
進行中	正在處理匯入作業。 附註： 您可以刪除這種狀態中的要求。不過，您必須檢閱已部分匯入至 Oracle CRM On Demand 的任何資料。
已完成	匯入期間沒有發生錯誤。
已完成但發生錯誤	匯入已完成，不過某些記錄含有錯誤。
失敗	匯入已完成，不過沒有匯入任何記錄。
錯誤	匯入並未完成，因為發生錯誤。
已取消	匯入已取消。

下表將描述匯入記錄資訊。

匯入記錄資訊	描述
提交數	CSV 檔案中包含的記錄數目。
處理數	匯入引擎目前已處理的記錄數目。此欄位會每隔 20 秒處理一次，或依照系統程序設定的頻率。
成功匯入數	已匯入而且沒有發生任何問題的記錄數目。
部分匯入數	已匯入的數目，但是並未匯入記錄的所有欄位。
未匯入數	完全沒有匯入的記錄數目。
已取消數	在匯入取消前已經匯入的記錄數目。

檢閱匯入結果

您可以檢閱 **Oracle CRM On Demand** 中的佇列頁面，追蹤匯入的進度。當匯入要求完成時，您可以導覽到匯入佇列，然後向下探鑽到已完成的匯入工作。每一個匯入要求都包含提交的資料檔案、產生的對應檔案，以及記錄檔。此記錄檔會提供基本的記錄檔資訊，包含錯誤、匯入的狀態，以及詳細資訊。如果匯入期間發生錯誤，建議您檢閱匯入要求隨附的記錄檔。

若您在匯入準備期間已啟用電子郵件通知，匯入要求完成後，您將會收到電子郵件。該電子郵件會摘要列出匯入並包含記錄檔，其中會列出未匯入的記錄與欄位。

您就可以修正 CSV 檔案中的資料，然後再次匯入資訊。第二次匯入時，您應該指示系統，在碰到重複記錄時，覆寫現有的記錄。

檢視您的匯入要求佇列

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「匯入和匯出工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入與匯出佇列」區段中，按一下「匯入要求佇列」連結。
「匯入要求佇列」頁面隨即出現，顯示匯入完成的時間或評估完成時間。

檢閱含匯入結果的電子郵件

- 進入您的電子郵件應用程式，然後從 Oracle CRM On Demand 開啟電子郵件。
電子郵件內容會依記錄逐一列出所發生的任何錯誤，以及您想要擷取該記錄的完整資料時所應採取的行動。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [匯入結果電子郵件和記錄檔的範例 \(頁數 1577\)](#)

匯入結果電子郵件和記錄檔的範例

若您在匯入準備期間已啟用電子郵件通知，匯入要求完成後，您將會收到電子郵件。此電子郵件提供匯入結果的摘要：

親愛的 Mike：

您的匯入要求已於 3/30/2007 上午 7:10:06 完成，以下是結果摘要：

使用者：qa/mjones

匯入類型：客戶

匯入檔案名稱：Accounts.csv

完成時間：3/30/2007 上午 7:10:06

總記錄數：496

成功匯入數：495

部分匯入數：1

已忽略的重複記錄：0

失敗：0

如需有關匯入的詳細資料，請檢閱記錄檔。如果您需要更進一步的協助，請參閱線上說明。

感謝您對 Oracle CRM On Demand 的愛用，

Oracle CRM On Demand 客戶關懷中心敬上

電子郵件附件是記錄檔，其中列出在匯入程序期間發生的每一項錯誤，如下所示：

記錄特定的錯誤 EXTERNAL_SYSTEM_ID：46552 找不到與匯入欄位 'CURRENCY' 值 'INR' 相符的記錄。雖然沒有更新 Oracle CRM On Demand 欄位「客戶幣別」，但已匯入這筆記錄的其他欄位值。

匯出助理

下列主題說明如何使用「匯出助理」匯出您的 Oracle CRM On Demand 資料：

- [匯出資料 \(頁數 1578\)](#)
- [檢閱匯出結果 \(頁數 1580\)](#)

匯出資料

您可以將您公司的完整或部分資料 (包含特定記錄類型的附件) 從 Oracle CRM On Demand 匯出至外部檔案。匯出會產生一或多個壓縮檔案，內含您選取要匯出之每個記錄類型的個別 CSV 檔。每個產生的匯出檔大小為 1.5 GB 或更小。

備註：如果您公司使用產業特定版本的 Oracle CRM On Demand，則匯出中會排除您產業 (如具有其連結活動與附註的「家庭」及「資金」) 特有的記錄類型。此外，如果您匯出經常性機會產品的記錄，則 Oracle CRM On Demand 會填入該資料列的 Parent_ID 資料欄。若是非經常性記錄，則 Parent_ID 儲存格為空白。

關於部分匯出的限制

您公司每 7 天可執行一次完整的匯出。對於部分匯出，您公司在 7 天期間內可匯出的記錄數是根據您公司購買的 Oracle CRM On Demand 使用者授權數。對於每個授權，1000 筆記錄可在 7 天期間內部分匯出。

下列範例顯示限制部分匯出如何在購買 5 個 Oracle CRM On Demand 使用者授權的公司運作，因而可在 7 天期間內最多匯出 5000 筆記錄：

- **範例 1。**在過去 7 天，有 4000 筆記錄透過部分匯出要求而匯出。使用者目前提交了 2000 筆記錄的部分匯出要求。
在此情況下，部分匯出要求失敗，因為該要求會讓匯出記錄總數在 7 天期間內達到 6000 筆，而這會超過 5000 筆記錄的限制。
- **範例 2。**在過去 7 天，沒有記錄透過部分匯出要求而匯出。兩個使用者目前提交了個別部分匯出要求。其中一個匯出要求是 3000 筆記錄，而另一個則是 2000 筆記錄。
在此情況下，這兩個部分匯出要求都會成功，因為該要求會讓匯出記錄總數在 7 天期間內達到 5000 筆，而這不會超過限制。不過，在接下來的 7 天期間內所提交的任何後續部分匯出要求都會失敗，因為在 7 天期間內已達到 5000 筆記錄的限制。

備註：Oracle CRM On Demand 計算在 7 天期間內透過部分匯出所匯出的記錄數時，以「清單」頁面匯出的記錄不會納入計算。

關於匯出要求與匯出要求附件的保留期間

在標準應用程式中，Oracle CRM On Demand 會保留匯出要求的詳細資料與其特定期間的輸出內容，如下所示：

- 匯出要求的詳細資料會保留 60 天，之後便會被清除。
- 匯出要求的輸出內容會保留 168 個小時 (即 7 天)，之後便會被清除。

此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出作業，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出作業。

管理員可藉由在公司資料檔的下列欄位中更改值，來變更匯出要求與其附件的保留期間：

- 匯出要求到期 (天數)
- 匯出要求附件到期 (天數)

如需更新這些欄位的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

開始之前。若要執行此程序，您的角色必須具有「管理匯出」權限。

匯出您公司的資料

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「管理首頁」的「資料管理工具」區段中，按一下「匯入與匯出工具」連結。
- 3 在「匯入和匯出工具」頁面上，按一下「匯出資料」連結。
「資料匯出助理」隨即啟動。
- 4 步驟 1：
 - a 執行下列其中一項作業：
 - 如果要執行完整匯出，請選取「匯出所有記錄類型」圓形按鈕。

- 如果要執行局部匯出，請選取「匯出選取的記錄類型」圓形按鈕，和您要匯出的記錄類型。您可以匯出所有記錄類型的資料，或個人下階記錄的資料。
- 如果您要匯出特定記錄類型的附件，請從「所有附件資料」區段選取這些記錄類型。如需匯出附件的詳細資訊，請參閱[管理公司的附件 \(頁數 1603\)](#)。

備註：匯出的附件檔具有下列命名慣例：<Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>，例如 **Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx**。

b 按「下一步」。

上下階記錄類型的資料都會匯出為壓縮檔案內的個別 CSV 檔。

注意：若您在 **Oracle CRM On Demand** 中匯出「附註」資料，CSV 檔案會包含所有在 **Oracle CRM On Demand** 中公開發的「附註」，以及隸屬匯出資料使用者的私人「附註」。

5 步驟 2：

a 選取匯出的 CSV 檔中所用的時區。

b 選取匯出的 CSV 檔中所用的日期/時間格式。

備註：如果您為完整匯出選取日期，則完整匯出會變更為部分匯出。

c 選取檔案所使用的 CSV 分隔符號類型：逗號或分號。

d 選取時間範圍篩選來限制匯出中的資料。

備註：第一次匯出資料時，最好不要依日期篩選，但之後就該考慮依前一次匯出的日期篩選資料，以設定遞增式匯出。

e 若您想要在匯出處理完成後傳送電子郵件通知，請勾選「啟用電子郵件通知」核取方塊。

f 如果您只要匯出附件詳細資料，且不要匯出任何附件內容，請勾選「僅匯出附件詳細資料」核取方塊。您可以匯出所有記錄類型及記錄對應欄位的附件詳細資料。

備註：只有當您在上一步選取「所有附件資料」區段中的記錄類型，才可使用此核取方塊。

g 如果您要在匯出的 CSV 檔案中包含 URL，請勾選「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊。

「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊的預設值，是由公司資料檔中的「在匯出檔案中包含 Web 連結 URL」核取方塊控制。您可以選擇為每個匯出要求選取或取消選取此設定。如需有關此核取方塊的詳細資訊，請參閱設定整合組態 (請參閱 [設定整合設定](#) 頁數 987)。

h 如果您匯出一或多種記錄類型的附件，且您想要掃描附件的 ZIP 檔案是否含有病毒，請確保已勾選「掃描匯出的 .zip 檔是否含有病毒」核取方塊。

勾選此核取方塊時，便會掃描附件的 ZIP 檔案是否含有病毒，若發現任何病毒，便不會匯出 ZIP 檔案。

根據預設已勾選此核取方塊。如果取消勾選此核取方塊，便不會掃描附件的 ZIP 檔案是否含有病毒，因此建議您使用本機電腦上的掃描軟體，在下載 ZIP 檔案後檢查其內容。

備註：每個附件在上傳至 **Oracle CRM On Demand** 前都會掃描是否含有病毒，若有發現病毒，便不會上傳該檔案。不過，當您嘗試匯出附件時，掃描軟體中較新版本的病毒定義可能會導致在附件上傳時，無法偵測到目前偵測的病毒。此外，即使沒有病毒存在，掃描可能偶爾會傳回有病毒存在的結果。

i 按「下一步」。

6 步驟 3，檢閱摘要，並按一下「完成」來提交匯出要求。

7 在「匯出要求」頁面上，按一下「匯出要求佇列」連結來檢查您的要求狀態。

下表說明可能的匯出狀態值。

狀態	描述
已佇列	匯出尚未處理。

狀態	描述
已重新佇列	匯出要求已重新提交至佇列。
進行中	匯出正在進行中。如果您取消匯出，則此狀態會變更為「取消中」，然後變更為「已取消」。
完成中	已順利匯出所有記錄。匯出處理正在準備對應的電子郵件、摘要檔案與壓縮檔案以供下載。此處理可能需要 30 秒到一分鐘時間才能完成。
已完成	匯出已完成，且沒有發生錯誤。
已完成但發生錯誤	匯出已完成但部分記錄有一些錯誤。
取消中	如果您取消「已佇列」狀態的匯出要求，則會立即取消該匯出要求。 如果您取消「進行中」狀態的匯出要求，則狀態會變更為「取消中」。取消的動作可能會需要幾分鐘的時間，且若匯出作業在其可取消前完成，則最終狀態會變更為「已完成」。 您可以取消上階要求或下階要求的匯出要求。 您取消上階要求的匯出要求時，任何匯出的下階記錄類型都可供下載。不過，任何尚未匯出的下階記錄類型將會被取消，且無法加以下載。 您取消下階要求的匯出要求時，只有下階記錄類型匯出會被取消，且無法加以下載。您可以繼續下載上階匯出要求底下的其他下階記錄類型。
已取消	完全取消匯出要求之後，狀態會變更為「已取消」。
失敗	已完成匯出，但未匯出任何記錄。
錯誤	匯出因發生錯誤而未完成。如需有關疑難排解匯出 Oracle CRM On Demand 資料時發生錯誤的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 1802395.1 (文章 ID)。

如需有關「匯出要求佇列」頁面的詳細資訊，請參閱[檢閱匯出結果 \(頁數 1580\)](#)。

檢閱匯出結果

「匯出要求佇列」頁面會顯示透過「資料匯出助理」所提交之所有待處理與已完成的匯出要求。若要求位於頁面的「尚待處理要求」區段中，則您可按一下「重新整理」以查看系統是否已完成您的要求。要求完成時，您可以在要求上向下探鑽，以擷取輸出檔案。

備註：「匯出要求佇列」頁面不會顯示透過「清單」頁面提交的匯出要求。不過，如果您的使用者角色具有「存取主要匯出要求」權限，則可在「主要匯出要求佇列」頁面中檢視所有匯出要求，包含透過「清單」頁面提交的要求。如需詳細資訊，請參閱[檢閱您公司的所有匯出要求 \(頁數 1017\)](#)。

關於匯出要求與匯出要求附件的保留期間

在標準應用程式中，Oracle CRM On Demand 會保留匯出要求的詳細資料與其特定期間的輸出內容，如下所示：

- 匯出要求的詳細資料會保留 60 天，之後便會被清除。
- 匯出要求的輸出內容會保留 168 個小時 (即 7 天)，之後便會被清除。

此保留期間適用於透過「清單」頁面所提交的匯出作業，以及透過「資料匯出助理」所提交的匯出作業。

管理員可藉由在公司資料檔的下列欄位中更改值，來變更匯出要求與其附件的保留期間：

- 匯出要求到期 (天數)
- 匯出要求附件到期 (天數)

如需更新這些欄位的相關資訊，請參閱設定公司組態 (請參閱 [設定公司設定](#) 頁數 972)。

下列程序說明檢視匯出要求的方式。

開始之前：若要執行這項程序，您的使用者角色必須具有「管理匯出」權限。

檢視匯出要求

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中，按一下「匯入和匯出工具」連結。
- 3 在「匯入和匯出工具」頁面上，按一下「匯出要求佇列」連結。

畫面會出現「匯出要求佇列」頁面，顯示匯出要求的詳細資料。下表說明匯出要求的資訊。

匯出記錄資訊	描述
匯出類型	匯出的類型： ■ 完整。匯出您公司的完整資料。 ■ 部分。匯出您公司的部分資料。
記錄類型	記錄類型。若是含下階記錄的部分要求，下階記錄會以上階：下階的格式表示出來，例如，客戶：聯絡人。
狀態	例如，狀態為「處理中」或「已完成」。
要求者	提交要求的使用者。
已提交	提交匯出要求的時間與日期。
啟用電子郵件通知	如果勾選此核取方塊，匯出處理完成後便會傳送電子郵件通知。
已完成	完成匯出的時間與日期。

下列程序會說明如何檢閱匯出要求的詳細資料。

檢閱匯出要求的詳細資料

- 在要求的資料列中，按一下「匯出類型」或「記錄類型」連結，開啟「匯出要求詳細資訊」頁面。
頁面顯示的匯出屬性，包含匯出記錄的數目 (匯出數) 與成功匯出且沒發生任何錯誤的記錄類型數目 (完成的物件數)。在頁面的「匯出記錄類型」區段中，您可以查看針對每種記錄類型所匯出的記錄數目詳細資料。

如需下載與刪除匯出要求附件 (即包含匯出要求之輸出內容的壓縮檔案) 的相關資訊，請參閱[下載與刪除匯出要求附件 \(頁數 652\)](#)。

附註：若要為所有使用者執行的匯出作業下載匯出要求附件，您的使用者角色必須具有「存取所有刪除匯出要求附件」權限。如果您的使用者沒有此權限，則您只能下載由您或您的下屬所執行之匯出作業的附件。

Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

下列主題說明如何使用 Oracle Data Loader On Demand 用戶端匯入您的 Oracle CRM On Demand 資料：

- [關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1582\)](#)
- [下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1582\)](#)

關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

Oracle Data Loader On Demand 用戶端是命令列公用程式，提供從外部資料來源將資料匯入至 Oracle CRM On Demand 的方法。此程式具有兩項功能：

- **Insert 函數。**此函數會從檔案中取得記錄，並將其新增至 Oracle CRM On Demand。
- **Update 函數。**此函數使用外部資料來源中的記錄來修改 Oracle CRM On Demand 中的現有記錄。

如需詳細資訊，請參閱 Oracle Data Loader On Demand Guide，可從 Oracle Technology Network 的 Oracle CRM On Demand 文件庫中取得。

下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式

完成下列程序以下載此公用程式。若要安裝並使用此公用程式，請參閱 Oracle Data Loader On Demand Guide，可從 Oracle CRM On Demand 的 Oracle Technology Network 文件庫中取得。

下載 Oracle Data Loader On Demand 公用程式

- 1 登入至 Oracle CRM On Demand，然後按一下「管理」。
- 2 在「資料管理工具」下，按一下「匯入和匯出工具」。
- 3 在「Oracle Data Loader On Demand」下，按一下「Oracle Data Loader On Demand」。
- 4 將 ZIP 檔案儲存至您的電腦。

Web 服務整合

Oracle CRM On Demand 可讓您執行下列作業：

- 從已啟用 Web 服務的應用程式存取及變更 Oracle CRM On Demand 資料
- 自行建立整合 Oracle CRM On Demand 的應用程式

您可以：

- 下載 Web 服務描述語言 (WSDL) 檔案，協助您開發使用 Web 服務介面存取 Oracle CRM On Demand 的應用程式，請參閱[下載 WSDL 和結構描述檔案 \(頁數 1583\)](#)。
- 下載 WSDL 及結構描述檔案，以便使用「整合事件」Web 服務的方法來存取整合佇列，並追蹤特定記錄類型的變更。您也可以下載結構描述，追蹤所支援記錄類型的自訂及重新命名的欄位。
- 檢視您公司所使用 Web 服務的摘要，請參閱[檢閱 Web 服務使用狀況 \(頁數 1585\)](#)。

CTI 整合 API

「Web 服務管理」頁面中可用的其中一個 WSDL 檔案，是提供給「CTI 活動 Web」服務使用，而它是電腦電話整合 (CTI) 整合應用程式程式介面 (API) 的一部份。「CTI 整合 API」透過使用 Web 服務整合，來提供直接整合 Oracle CRM On Demand 與第三方 CTI 軟體的能力。如需有關「CTI 整合 API」的詳細資訊，請參閱 Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide。

下載 WSDL 和結構描述檔案

Oracle CRM On Demand 所提供的 Web Services 可讓用戶端應用程式使用者與 Oracle CRM On Demand 互動，例如插入、更新、刪除及查詢記錄，以及執行一些管理任務。

Web Services 可透過下列提供使用：

- **Web Services v1.0**。用來與自訂物件 01-03 及預先設定的物件互動。
- **Web Services v2.0**。用來與所有 Oracle CRM On Demand 自訂物件、預先設定的物件以及其自訂 Web Applet 互動。相較於 Web Services 版本 1.0，Web Services 版本 2.0 API 也會提供可使用 QueryPage 方法發出查詢的額外選項。
- **服務 API**。用來透過 Web Services 以執行管理任務。例如，服務 API 允許管理 Oracle CRM On Demand 中的使用者，以及可以發出關於 Oracle CRM On Demand 系統與使用量資訊的查詢。
- **管理服務**。可用於透過 Web Services 與 Oracle CRM On Demand 中繼資料進行互動。「管理服務」具有讀取與載入 XML 格式的 Oracle CRM On Demand 中繼資料。

您可以從「Web Services 管理」頁面：

- 下載供存取 Web Services 之應用程式使用的 Web Services 描述語言 (WSDL) 檔案
- 下載結構描述檔案
- 存取 Web Services 文件

下載 Web Services 版本 1.0 與 Web Services 版本 2.0 的 WSDL 檔案

您可以下載各記錄類型的 WSDL 檔案，且可選擇下階檔案類型以納入上階記錄類型的 WSDL 檔案中。

下載 Web Services 版本 1.0 與 Web Services 版本 2.0 的 WSDL 檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「Web Services 整合」區段，按一下「Web Services 管理」。
- 3 從「選取服務」清單中，視需要選取「Web Services 版本 1.0」或「Web Services 版本 2.0」。
- 4 從「文件」清單中選取 WSDL。
- 5 從「類型」清單中選取「自訂」或「一般」。

依您是選取「自訂」或「一般」而定，WSDL 中會顯示不同的自訂欄位。針對「自訂 WSDL」時，自訂欄位的 XML 標籤是根據「欄位設定」的「整合」標籤而來，請參閱[設定自訂欄位整合標籤 \(頁數 1061\)](#)。「自訂 WSDL」可以讓您產生特屬您公司且使用公司欄位命名慣例的 WSDL。

針對「泛用 WSDL」時，自訂欄位是根據泛用 XML 標籤：CustomNumber0、CustomCurrency0 等等而來。使用這些替代符號加上「對應服務」，可以讓應用程式對應至您公司所使用的欄位名稱。

- 6 從「WSDL 物件」清單中選取所需的記錄類型，例如「客戶」。
「WSDL 物件」清單中所顯示的物件取決於您的公司管理員所設定的記錄類型。無論您是否具有下階記錄類型的存取權，所選記錄類型的所有下階記錄類型在「可用相關資訊」清單中會依字母順序顯示。若為 Web Services 版本 2.0，還會一併顯示 CustomWebApplet。
- 7 將您要納入 WSDL 中的下階記錄類型，從「可用相關資訊」清單移至「選取的相關資訊」清單。
- 8 按一下「下載」按鈕。
- 9 將 WSDL 檔案儲存至您的電腦。

下載服務 API 的 WSDL 檔案

您可以下載各服務 API 的 WSDL 檔案。若您下載「整合事件」的 WSDL，則必須另外為您要產生整合事件的各種記錄類型下載結構描述檔案，請參閱「下載整合事件的結構描述檔案」一節。

下載服務 API 的 WSDL 檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。

- 2 在「Web Services 整合」區段，按一下「Web Services 管理」。
- 3 從「選取服務」清單中選取「服務 API」。

備註：如果您選取「合併服務 API」，便可從「類型」清單中選取「自訂」或「一般」，並下載此「服務 API」的結構描述檔案。

- 4 從「類型」清單中選取「自訂」或「一般」。
- 5 從「WSDL 物件」清單中，選取「服務 API」的必要名稱。
- 6 按一下「下載」按鈕。
- 7 將 WSDL 檔案儲存至您的電腦。

下載管理服務的 WSDL 檔案

您可以下載各管理服務的 WSDL 檔案。

備註：若要下載「評估底稿 WSDL」或「存取權資料檔 WSDL」，您的使用者角色必須具備「管理角色與存取權」權限。

下載管理服務的 WSDL 檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「Web Services 整合」區段，按一下「Web Services 管理」。
- 3 從「選取服務」清單中選取「管理服務」。
- 4 從「WSDL 物件」清單中，選取必要服務。
- 5 按一下「下載」按鈕。
- 6 將 WSDL 檔案儲存至您的電腦。

下載整合事件的結構描述檔案

「整合事件」Web 服務會在其 WSDL 中，使用您額外下載至 `integrationevents.wsdl` 的「結構描述」(XSD) 檔案。此 WSDL 檔包含所有記錄類型 XSD 結構描述檔案的預留位置，而您公司目前已針對那些記錄類型定義有效的整合事件動作。您可使用一般的結構描述檔案。但是，若您是為記錄類型建立自訂欄位或重新命名欄位，則必須下載「自訂結構描述」。如需有關「整合事件 Web Services」的詳細資訊，請參閱 *Oracle Web Services On Demand 指南*。

下載整合事件的結構描述檔案

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「Web Services 整合」區段，按一下「Web Services 管理」。
- 3 從「選取服務」清單，選取「Web Services 版本 1.0」或「Web Services 版本 2.0」。
- 4 從「文件」清單中選取「結構描述」。
- 5 從「類型」清單中選取「自訂」或「一般」。

依您是選取「自訂」或「一般」而定，結構描述檔案中會顯示不同的自訂欄位。針對「自訂結構描述」，自訂欄位的 XML 標籤是以「欄位設定」的「整合」標籤為基礎。針對「泛用結構描述」，自訂欄位是以泛用 XML 標籤為基礎。

- 6 從「WSDL 物件」清單中選取所需的記錄類型，例如「客戶」。
「WSDL 物件」清單中所顯示的物件取決於您的公司管理員所設定的記錄類型。
- 7 從「選取相關資訊」清單中，選取您要在「結構描述」中納入的下階記錄類型。
- 8 按一下「下載」按鈕。
- 9 將結構描述檔案儲存至您的電腦。

存取 Web Services 文件

若要存取 Web Services 文件，請按一下「Web Services 管理」頁面上標題列中的「版本說明文件」。在顯示的 Oracle CRM On Demand 文件頁面中，您可以存取 Web Services 與其他不同的 Oracle CRM On Demand 核發文件。

檢閱 Web 服務使用狀況

在「Web 服務使用狀況」頁面中，您可以審核公司所使用之 Web 服務的摘要。根據預設，Web 服務要求會依階段作業 ID 列出。系統會顯示此階段作業的 Web 服務用戶端名稱、Web 服務名稱、作業、作業數目、開始時間、結束時間及使用者別名。下表說明您可以在「Web 服務使用狀況」頁面中進行的作業。

執行此任務	遵循下列步驟
建立新的 Web 服務要求清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成建立及調整清單 (請參閱 建立與調整清單 頁數 108) 中所描述的相關步驟。
顯示 Web 服務要求的詳細資料	按一下階段作業 ID 以顯示 Web 服務要求的詳細資料頁面。
匯出清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。完成 以清單匯出記錄 (頁數 119) 中所描述的步驟。
尋找 Web 服務要求	在「顯示符合以下條件的結果」旁的下拉式清單中選取所需的篩選準則。
管理所有 Web 服務要求清單	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成 管理清單頁面 (頁數 116) 中所說明的必要任務步驟。
逐頁翻閱清單	按一下清單頁面上方或下方的瀏覽圖示，以移至清單中的下一頁、上一頁、第一頁或最後一頁。
調整清單的搜尋準則	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成建立及調整清單 (請參閱 建立與調整清單 頁數 108) 中所描述的相關步驟。
顯示清單的主要資訊及篩選器資訊	在標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成 檢視清單頁面 (頁數 117) 中所描述的步驟。
排序清單中的 Web 服務要求	按一下資料欄表頭，即可根據該資料欄排序清單。例如，按一下「開始時間」，即可根據開始時間排序清單。
顯示更多/較少記錄	在頁面底端的「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的記錄數。
檢視 Web 服務作業的子集	按一下標題列中的下拉式清單，然後依照需要變更選取範圍： ■ 全部。顯示所有 Web 服務作業的清單 ■ 今天的所有作業。顯示今天所有 Web 服務作業的清單

關於建立 Web 服務清單

建立或調整 Web 服務清單的程序與建立及調整清單 (請參閱 [建立與調整清單](#) 頁數 108) 中所描述的程序很相似。不過，「Web 服務清單」頁面沒有在其他記錄類型之對應頁面上提供的「搜尋範圍」區段。

您可以用來篩選 Web 服務清單的欄位，以及您可以選取要顯示在搜尋結果中的欄位如下所示：

欄位	描述
結束時間	Web 服務要求的結束時間。
輸入項類型	可能的值包括：登入、登出和分派。 每個 Web 服務呼叫 (除了登入與登出以外) 都會將此欄位設為「分派」，因為呼叫會通過入埠 Web 服務分派程式業務服務。
輸入訊息大小 (位元組)	輸入訊息的大小 (位元組)。
作業	Web 服務要求作業。
作業數	Web 服務要求中的作業數。
輸出訊息大小 (位元組)	輸出訊息的大小 (位元組)。
階段作業 ID	Web 服務要求的工作階段識別碼。 這個識別碼實際上就是登入歷史記錄資料表中對應工作階段的外部索引鍵，而非 Web 服務要求中所使用的實際工作階段 ID。
開始時間	Web 服務要求的開始時間。
使用者別名	執行 Web 服務要求之使用者的使用者別名。
類型	要求的使用者代理程式值。對於非 Oracle 用戶端整合，此值預設為「Web 服務」。
Web 服務用戶端名稱	要求之來源 Web 服務用戶端的名稱。
Web 服務名稱	要求之目標 Web 服務的名稱。
Web 服務空間	要求中所使用的命名空間。

Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

下列主題說明如何使用 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端來匯出 Oracle CRM On Demand 資料：

- [關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1586\)](#)
- [下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 \(頁數 1587\)](#)

關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

Oracle Migration Tool On Demand 用戶端是一款公用程式，可以免除從一個 Oracle CRM On Demand 環境手動複製自訂組態至另一個環境。例如，您可能想要從客戶測試環境複製自訂組態至生產環境。您可以使用此用戶端公用程式與「管理服務」(即一組管理 Web 服務) 來自動化公司的組態管理。此用戶端公用程式可讓您直接從電腦往返擷取與匯入特定組態資訊。您可以立即或以批次模式匯入組態。「管理服務」允許用戶端應用程式存取組態。您可以匯入下列組態：

- 存取權資料檔
- 動作列

- 指派規則與規則群組
- 層疊選擇清單
- 串連欄位
- 自訂 HTML 標頭標記新增
- 自訂記錄類型
- 自訂 Web Applet
- 自訂 Web 連結
- 自訂 Web 頁標
- 欄位稽核設定
- 欄位管理定義
- 首頁版面配置
- 整合事件佇列
- 清單存取與順序設定
- 修改追蹤設定
- 頁面版面配置
- 選擇清單
- 選擇清單值群組
- 程序管理
- 相關資訊版面配置
- 報表資料夾的角色關聯
- 角色
- 銷售評估問卷範本
- 銷售類別
- 搜尋版面配置
- 工作流程規則、動作集及使用者集

下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

請完成下列程序來下載用戶端公用程式，並遵循 Oracle Migration Tool On Demand Guide 中的步驟來安裝、設定和使用這個用戶端公用程式。可從 Oracle Migration Tool On Demand Guide 的 [Oracle CRM On Demand 文件圖書館](#) 取得 Oracle Technology Network。如需有關下載您要用來存取「管理服務」的 Web 服務描述語言 (WSDL) 的相關資訊，請參閱下載 WSDL 與結構描述檔案 (請參閱 [下載 WSDL 和結構描述檔案](#) 頁數 1583)。如需有關「管理服務」提供之 API 的相關資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide，其可從 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文件資料庫](#) 取得。

下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式

- 1 在您的電腦上建立目錄以解壓縮 Oracle Migration Tool On Demand 檔案 (例如， C:\Oracle Migration Tool On Demand)。
- 2 登入至 Oracle CRM On Demand，然後按一下「管理」。
- 3 在「資料管理工具」下，按一下「匯入和匯出工具」。
- 4 在「中繼資料匯入和匯出工具」下，按一下「Oracle Migration Tool On Demand」。
- 5 將 ZIP 檔案儲存至您的電腦。

批次刪除與還原佇列頁面

「批次刪除與還原佇列」頁面會顯示由您公司提交的有效及已完成的批次刪除與還原要求。畫面上會顯示下列要求：

- 透過「清單」頁面上的「批次刪除」選項所執行的有效與已完成批次刪除要求。
- 透過 Web 服務 (要求中的 AvailableForBatchRestore 元素設為 True) 所提交的已完成刪除要求。如果 Web 服務要求刪除下階記錄與上階記錄，每種記錄類型會有獨立的要求記錄。
- 從「批次刪除與還原佇列」頁面執行的有效與已完成還原要求。

開始之前。若要在此頁面上檢視所有批次刪除與還原要求，您的使用者角色必須具有「批次刪除與還原」權限。若要還原您刪除的記錄清單，您的使用者角色必須具有「批次刪除與還原」權限。若要還原其他使用者刪除的記錄清單，您的使用者角色必須具有「復原所有記錄」權限以及「批次刪除與還原」權限。

您可以從此頁面，執行顯示在下表中的任務：

執行這個動作	請遵循下列步驟
取消有效的要求	您刪除或還原記錄清單時，會收到確認電子郵件，表明 Oracle CRM On Demand 已順利在「批次刪除與還原佇列」頁面上準備批次刪除或還原要求。您可以按一下「取消」連結以取消要求，直到您按一下要求旁邊的「繼續」連結且 Oracle CRM On Demand 開始處理要求為止。
繼續有效的要求	按一下要求旁邊的「繼續」連結，即可讓批次刪除或還原要求定案。您會收到確認電子郵件，表明該批次刪除或還原要求已完成，並已刪除或還原該記錄清單。
顯示記錄數	在「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的要求數。
刪除已處理的要求	按一下「刪除」連結，以從「已處理的要求」佇列批次刪除或還原要求。 備註： 若已處理的批次刪除要求未還原，即狀態為「已刪除」，則該要求無法在未來還原。
顯示已完成要求的摘要	您可以執行下列其中一項作業： ■ 按一下「檢視刪除記錄檔」連結來查看刪除要求的摘要記錄檔。 ■ 按一下「檢視還原記錄檔」連結來查看還原要求的摘要記錄檔。
還原已刪除的記錄	按一下刪除要求旁邊的「還原」連結來還原尚未從 Oracle CRM On Demand 永久刪除的已刪除記錄。

執行這個動作	請遵循下列步驟
展開已處理要求的清單	若處理的要求未顯示在「批次刪除與還原佇列」頁面中，您可以按一下「顯示完整清單」來展開要求清單。要求清單會在「資料管理要求清單」頁面中開啟。在該頁面中，您可以搜尋要求，也可以使用清單功能來協助自己找出想要的要求。在頁面的標題列中，按一下「功能表」，然後為您要執行的任務選取選項，如下所示： ■ 匯出清單。將清單匯出至檔案，請參閱匯出清單中的記錄 (請參閱 以清單匯出記錄 頁數 119)。 ■ 記錄數量。計算清單中的記錄數量，請參閱計算清單中的記錄數量 (請參閱 計算清單中的記錄 頁數 119)。 ■ 調整清單。調整清單，請參閱建立與調整清單 (頁數 108)。例如，您可以變更清單篩選、選取要顯示的不同欄位，或變更清單的排序順序。 ■ 儲存清單。儲存清單。選取此選項會開啟一個頁面，您可在其中選取儲存清單的選項。 ■ 顯示清單篩選。檢視目前已為清單定義的篩選。 ■ 建立新清單。可建立新的篩選清單，請參閱建立與調整清單 (頁數 108)。 ■ 管理清單。檢視清單的詳細資料，或變更清單在「清單」頁面上選擇清單中所顯示的順序，請參閱管理清單頁面 (頁數 116)。

批次指派要求佇列頁面

「批次指派要求佇列」頁面會顯示您公司針對下列指派提交的有效及已完成批次要求：

- **工作簿指派**。若要查看工作簿指派的批次要求，您的使用者角色必須具有「管理工作簿」權限。
- **團隊成員指派**。若要查看團隊指派的批次要求，您的使用者角色必須具有「批次指派團隊成員」權限。

執行這個動作	請遵循下列步驟
取消	按一下要求旁邊的「取消」連結。您可以取消要求，直到其狀態變更為「進行中」為止：
顯示要求的詳細資料	向下探鑽要求的清單名稱。您可以在「要求詳細資料」頁面上，檢視要求屬性和要求參數。
顯示更多或更少要求	在「顯示的記錄數」下拉式清單中，選取一次要查看的要求數。
刪除已處理的要求	按一下「刪除」連結，從「已處理的要求」佇列刪除要求。

執行這個動作	請遵循下列步驟
Log	按一下「記錄檔」連結，將要求儲存為記錄檔。

完成要求之後，您會接到電子郵件通知。

如需有關為工作簿指派建立批次要求的資訊，請參閱[將記錄指派給工作簿 \(頁數 1244\)](#)。如需有關為團隊成員指派建立批次要求的資訊，請參閱[將團隊成員指派給記錄清單 \(頁數 123\)](#)。

批次指派要求詳細資料欄位

下表說明當您在批次指派要求的清單名稱上向下探鑽時會顯示的一些欄位。

欄位	描述
類型	指出已提交的要求類型。
清單名稱	提交要求時所針對的清單名稱。
處理數	提交要求時所針對清單中的記錄數目。
成功數	已順利透過要求更新的記錄數目。

相關欄位初始化佇列頁面

您儲存新的自訂相關資訊欄位時，Oracle CRM On Demand 會自動提交要求以初始化新欄位。初始化程序會在記錄的自訂相關資訊欄位中，填入在相關記錄類型之記錄中對應欄位的值。「相關欄位初始化佇列」頁面會顯示初始化自訂相關資訊欄位有效且完整的要求。您可以在此頁面中，執行下表中顯示的任務。

執行這個動作	請遵循下列步驟
Log	按一下「日誌」連結以檢視初始化要求的狀態。
刪除已處理的要求	按一下「刪除」連結，從「已處理的要求」佇列刪除要求。
重新提交	如果初始化自訂相關資訊欄位的要求失敗，您可以按一下「重新提交」再次啟動初始化程序。如果要求順利完成，則無法使用「重新提交」選項。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於自訂相關資訊欄位 \(頁數 1056\)](#)
- [建立自訂相關資訊欄位 \(頁數 1057\)](#)

關於整合事件

整合事件是會根據 Oracle CRM On Demand 中記錄特定變更 (建立、更新、刪除、關聯、取消關聯) 而觸發外部程序的機制。整合事件包含由使用者所變更資料的相關資訊。這份資訊會以 XML 檔案格式存放在多個整合事件佇列中，而這種檔案格式可讓外部應用程式存取 Oracle CRM On Demand 事件的詳細資料。例如，外部應用程式可能需要追蹤 Oracle CRM On Demand 中的客戶變更，並且因應觸發本機更新。

對於要求多個應用程式與 Oracle CRM On Demand 獨立進行整合的客戶，公司管理員可以定義多個整合事件佇列。使用整合事件功能時，可以針對多個佇列產生相同的事件，而且可確保外部應用程式具備佇列整合性，因為外部應用程式可以設定成僅要求特定佇列中的事件。

關於設定整合事件管理

如果您是新客戶，則會自動啟用整合事件功能。不過，如果您是現有客戶，則必須由 Oracle CRM On Demand Customer Care 與您的公司管理員來設定 Oracle CRM On Demand 整合事件功能。請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 以要求「整合事件管理」支援，以及指定整合事件佇列的最大整體大小。

附註：「公司資料檔」頁面上不會顯示整合佇列的大小上限。

若 Oracle CRM On Demand Customer Care 已設定整合事件功能，「整合事件管理」連結就會顯示在「管理首頁」的「資料管理工具」區段中。此外，「管理員」使用者角色可行使「管理整合事件佇列」權限與「啟用整合事件存取」權限。如需有關使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。

關於建立、排序和存取整合事件

若要觸發整合事件的建立作業，您必須用「建立整合事件」動作，建立工作流程規則。您可以針對每一個動作，指定要在記錄上追蹤的欄位。當已追蹤欄位中的值變更時，變更就會記錄在整合事件中。您也可以指定要將整合事件寫入到哪些佇列中。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱「關於工作流程規則」(請參閱[關於工作流程規則 頁數 1276](#))。

整合事件會存放在多個佇列中，而「客戶關懷中心」代表會為您的公司指定佇列的整體大小上限。系統已提供預設的整合事件佇列，而且您可以建立附加的佇列。

當佇列已滿時，系統就不再存放任何新整合事件。當佇列中的整合事件數目再次低於最大上限時，系統才會再將新事件新增到佇列中。

透過「整合事件設定」頁面，您可以刪除佇列中的整合事件。您也可以將 Oracle CRM On Demand 設定成當佇列已滿或是當佇列中的整合事件數目超過指定的數目時，傳送警告電子郵件到特定地址。

您可以停用包括預設佇列的整合事件佇列，但是您不能刪除佇列。

外部應用程式會使用包含下列兩種方法的整合事件 Web 服務來存取整合事件佇列：

- **GetEvents**。可擷取佇列中的整合事件。
- **DeleteEvents**。可刪除佇列中的整合事件。

若要透過 Web 服務取得與刪除整合事件佇列中的事件，您的使用者角色必須具有「啟用整合事件存取」權限。

如需有關下載整合事件 Web 服務適用的 Web 服務描述語言 (WSDL) 檔案的詳細資訊，請參閱「Web 服務整合」(請參閱[Web 服務整合 頁數 1582](#))。如需有關整合事件 Web 服務的詳細資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

有時整合事件佇列會包含用戶端應用程式無法處理的事件。如需有關如何處理此類錯誤事件的資訊，請參閱 Oracle Web Services On Demand Guide。

- 如需建立整合事件佇列的逐步程序，請參閱「建立整合事件佇列」(請參閱[建立整合事件佇列 頁數 1591](#))。
- 如需建立整合事件佇列的逐步程序，請參閱「管理整合事件設定」(請參閱[管理整合事件設定 頁數 1593](#))。
- 如需建立觸發整合事件之工作流程規則的逐步指示，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

建立整合事件佇列

「整合事件」支援為已啟用時，Oracle CRM On Demand 會附隨提供預設整合事件佇列。不過，您也可以建立額外的佇列以及指定要將個別整合事件寫入至哪一個佇列。

開始之前。必須為您的公司設定「整合事件管理」，如[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)中所說明。設定「整合事件管理」時，佇列中允許的最大整合事件數會設定為公司資料檔的一部分。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理整合事件佇列」權限。

建立整合事件佇列

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中按一下「整合事件管理」連結。
- 3 在「整合事件管理」頁面，按一下「整合事件佇列管理」連結。
- 4 在「整合佇列管理」頁面，按一下「新建佇列」。
- 5 在「整合事件佇列設定」頁面，完成下列欄位，然後按一下「儲存」。

欄位	註解
佇列名稱	輸入佇列的名稱。必要欄位。
描述	輸入佇列的用途說明。
已停用	請確定這個核取方塊已取消選取。
佇列大小	輸入佇列的大小。這個大小不可以超過「未指派的佇列容量」欄位中的顯示的大小。必要欄位。 「整合事件檔案限制」欄位顯示公司可以儲存之所有佇列的事件總數。如果現有佇列的大小和這個數字相符，則您無法建立新佇列。
通知電子郵件地址	輸入當佇列已滿或佇列到達某個大小時要傳送之警告電子郵件的電子郵件地址。
當到達佇列的交易數時傳送警告電子郵件	指定在將警告電子郵件傳送至「通知電子郵件地址」欄位中指定的地址之前允許的佇列大小限制。
選擇清單格式	這是必要欄位。選取用於記錄整合事件中選取清單欄位值的格式，如下所示： ■ 如果您想要將值記錄為與語言無關的程式碼 (LIC) 值，請選取「語言獨立值」。 備註：選擇清單中的 LIC 值通常與「英文 - 美國」(ENU) 地區設定中的值相同。 ■ 如果您想要以動作會建立整合事件的使用者所使用的語言記錄這些值，請選取「使用者語言」。 備註：在您建立佇列後，「選擇清單格式」欄位會變成唯讀，您無法變更此欄位。如果您想要變更整合事件佇列的選擇清單格式，請與 Oracle CRM On Demand Customer Care 聯絡，要求他們替您變更格式。

欄位	註解
W3C	指定在使用 Web 服務 2.0 版結構描述所建立並寫入至此佇列的整合事件中，用來記錄欄位值的格式，如下所示： - 如果您選取此核取方塊，則會使用 W3C for Web Services v2.0 Schema 整合事件指定的格式來記錄所有欄位中的值。 - 如果取消選取此核取方塊，則會使用比 Oracle CRM On Demand 第 41 版還要舊的版本中所使用的格式來記錄「日期」和「布林」欄位類型中的值。使用 W3C for Web Services v2.0 Schema 整合事件指定的格式來記錄所有其他欄位中的值。 根據預設，會取消選取 W3C 核取方塊。 附註：如果您選取 W3C 核取方塊，則在建立佇列之後，W3C 欄位會變成唯讀，您無法變更此欄位。

管理整合事件設定

您可以針對所有的整合事件佇列編輯設定。

開始之前。必須為您的公司設定「整合事件管理」，如[關於整合事件 \(頁數 1590\)](#)中所說明。設定「整合事件管理」時，佇列中允許的最大整合事件數會設定為公司資料檔的一部分。若要執行此處所述的程序，您的使用者角色必須具有「管理整合事件佇列」權限。

管理整合事件設定

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「資料管理工具」區段中按一下「整合事件管理」連結。
- 3 在「整合事件管理」頁面，按一下「整合事件佇列管理」連結。
- 4 在「整合佇列管理」頁面上，按一下佇列的「編輯」連結。
- 5 在「整合事件佇列設定」頁面上，您可以執行下列任務：

任務	動作
停用佇列。	選取「已停用」來停用所有的佇列，包括預設佇列。
更新佇列的大小。	在「佇列大小」欄位中輸入值。這個大小不可以超過「未指派的佇列容量」欄位中的顯示的大小。 「整合事件檔案限制」欄位顯示公司可以儲存之所有佇列的事件總數。如果現有佇列大小符合這個數目，您就不能增加佇列的大小。
刪除佇列中的交易。	若要將佇列中的所有交易全部刪除，請選取「當我按一下「儲存」時，將交易全部清除」核取方塊，然後按一下「儲存」以刪除交易。 若要刪除較舊的交易，請按一下行事曆圖示，然後在「當我按一下「儲存」時，即清除此日期之前的交易」欄位中選取日期，然後按一下「儲存」清除這些交易。

任務	動作
將 Oracle CRM On Demand 設定成當佇列已滿或是佇列到達特定大小時傳送警告電子郵件。	輸入電子郵件地址，以及 (選擇性) 指定允許到達後才傳送警告電子郵件的佇列大小。按一下「儲存」，儲存此電子郵件設定。
指定如何將「日期」和「時間」欄位 (例如，ModifiedDate、CreatedDate) 中的值，記錄在使用 Web Services v1.0 Schema 所建立並寫入至此佇列的整合事件中。	從「時區」欄位中選擇值： UTC 格式。如果您選取此值，則會以通用標準時間 (UTC) 的 W3C 標準所指定的格式來記錄 GMT 時區的日期與時間，如下所示： YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ 例如，2017-06-12T09:44:15Z 會對應至 June 12th 2017, 9:44:15 GMT。 備註：不會記錄秒數的分數。 UTC。如果您選取此值，則會以下列格式來記錄 GMT 時區的日期與時間： MM/DD/YYYY HH:MM:SS 例如，06/12/2017 09:44:15 會對應至 June 12th 2017, 9:44:15 GMT。 使用者時區。如果您選取此值，則會以下列格式來記錄更新記錄之使用者時區的日期與時間： MM/DD/YYYY HH:MM:SS 例如，使用者時區的 06/12/2017 09:44:15 會對應至 June 12th 2017, 9:44:15 GMT。 如果您將「時區」欄位保留空白，則會為「使用者時區」值以上方所顯示的格式來記錄更新記錄之使用者時區的日期與時間。 在您變更「時區」欄位中的值後，使用者必須登出所有 Oracle CRM On Demand 階段作業，包含 Web Services 階段作業，然後再次登入才能使用新的設定。 備註：您只能設定預設佇列的「時區」欄位。所有其他佇列皆沿用為公司預設佇列所選取的設定。顯示所有佇列的「時區」欄位，但預設佇列以外的佇列皆是唯讀。
在使用 Web Services v2.0 Schema 所建立並寫入至此佇列的整合事件中，指定要使用 W3C for Web Services v2.0 Schema 整合事件所指定的格式來記錄所有欄位中的值 (包含「日期」和「布林」欄位)。	選取 W3C 核取方塊。 使用 W3C for Web Services v2.0 Schema 整合事件指定的格式來記錄所有欄位 (但「日期」和「布林」欄位類型除外) 中的值，不論 W3C 核取方塊中的設定為何。 除非選取 W3C 核取方塊，否則會使用比 Oracle CRM On Demand 第 41 版還要舊的版本中所使用的格式來記錄「日期」和「布林」欄位中的值。 附註：如果您選取 W3C 核取方塊，則在儲存變更之後，W3C 欄位會變成唯讀，您無法變更此欄位。

備註：「選擇清單格式」欄位會決定格式，記錄寫入佇列的整合事件中選擇清單欄位的值。能夠以使用者的語言來記錄值 (其動作會造成整合事件的建立)，或是將該值記錄為語言獨立代碼 (LIC) 的值。

在您建立整合事件佇列後，「選擇清單格式」欄位會變成唯讀並且無法變更。如果您要變更整合事件佇列 (包含預設佇列) 的選擇清單格式，請聯絡 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 並要求他們為您變更。在 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 變更佇列的選擇清單值的格式後，變更只會套用於格式變更後才建立，位於整合事件中的選擇清單值。變更佇列的選擇清單格式，不會變更任何已存在於佇列中之整合事件的選擇清單值格式。

內容管理

公司經常要追蹤客戶感興趣並隨後購買的產品。若要協助您公司的員工追蹤產品資訊，您可以設定產品目錄。設定產品目錄包含將產品群組在類別之下 (需要的話)，然後在每個類別下設定產品。產品包括重複出現或只出現一次的产品、服務和訓練選項。

下列各節說明 **Oracle CRM On Demand** 中實用的產品追蹤方式：

機會

處理銷售商機的銷售代表可以建立商機記錄來追蹤客戶興趣的詳細資料，包括交易的潛在收益。客戶可能會對多項產品有興趣，而且也可能會考慮購買服務合約。銷售代表可以向下捲動至商機記錄的「產品」區段，以連結客戶可能購買的各個項目之產品記錄。針對每月付帳的服務合約，銷售代表也可以記錄循環收益資訊，如此一來，商機記錄就會提供有關潛在交易的完整資訊，並允許您的公司執行下列作業：

- 追蹤屬於每個商機的產品
- 根據這些產品，計算一段期間的收益 (循環及非循環產品)

資產

銷售和服務專業人員都認為，知道客戶已經向您公司購買的產品和服務很有用。在 **Oracle CRM On Demand** 中，您可以將產品記錄連結至顧客的帳戶或聯絡人記錄，或是連結至機會記錄，以追蹤已購買的產品或資產。

預測

預測是從個人商機或產品記錄編譯所得出的銷售績效快照。連結產品至商機、客戶或聯絡人記錄有一項優點，亦即公司可以據此決定是否根據產品和循環收益來產生預測。

如果您的公司根據產品收益來產生預測，而不是根據商機收益來產生預測，您的員工可以指定要用來產生預測總計的產品。

按一下主題，即可查看與「內容管理」相關之程序的逐步指示：

- 設定產品類別 (請參閱 [設定產品分類](#) 頁數 1595)
- 設定公司產品 (頁數 1596)
- 設定 PRM 的價目表 (頁數 1598)
- 設定生命科學的價目表 (頁數 1600)
- 管理公司的附件 (頁數 1603)
- 管理詳細資料頁面影像 (頁數 1604)
- 設定評估問卷底稿 (頁數 1605)

設定產品分類

如果您公司的產品清單很長，將產品組織成邏輯群組，而每個群組具有對您公司有意義的名稱即為很好的做法。這些群組稱為產品分類，分類可以協助您搜尋一種或一組產品，因為分類可以讓您排序清單，迅速找出您需要的項目；產品分類也能讓您的員工迅速識別出可連結至其商機的正確產品。例如，一家辦公室配備公司可能會設定如下分類：「影印機」、「傳真機」、「維修服務」和「供應品」。

您可以視需要設定數目不限的分類和子分類 (下層項目)。

開始之前：

- 若要執行本節中說明的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。
- 如果您尚未在公司定義產品類別，則請先決定類別和子類別，再從 Oracle CRM On Demand 中設定資訊。輸入資訊時，請從最頂端的上層分類開始，然後加入下層分類。

設定產品分類

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
 - 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
 - 3 按一下「產品分類」連結。
 - 4 在「產品分類清單」頁面上，執行下列其中一項作業：
 - 若要新增分類，請按一下「新建」。
 - 若要更新分類資訊，請按一下適當記錄的「編輯」。
- 附註：**若要限制顯示在此頁面上的記錄數 (以便更容易找出現有分類)，請按一下標題列中的下拉式功能表，然後變更選項。下拉式清單中包含應用程式隨附的標準清單，以及您或您經理所建立的清單。
- 若要在現有分類下新增子分類，請按一下「分類名稱」資料欄中的連結，然後在「子分類」區段中按一下「新建」。
- 5 在「分類編輯」頁面上，輸入所需資訊。「分類名稱」限制為 100 個字元。
 - 6 儲存記錄。

設定公司產品

開始之前：

- 若要執行本節中說明的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。
- 如果要將產品分類整理，請先設定類別後再定義產品。

為了讓員工能將產品與機會做連結，您必須設定產品存貨。定義產品時，請標示將您想要的產品列在可供員工訂購的產品清單中 (以使員工可將產品連結至機會)。

附註：您可在產品詳細資料頁面上顯示影像。例如，您可能想顯示產品照片或產品包裝。如需詳細資訊，請參閱[在記錄詳細資料頁面上顯示影像 \(頁數 63\)](#)。

新增產品

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
 - 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
 - 3 在「產品目錄」區段中，按一下「產品」連結。
 - 4 在「產品清單」頁面上，執行下列其中一項工作：
 - 若要新增產品，按一下「新建」。
 - 若要更新產品資訊，按一下所需記錄的「編輯」。
- 附註：**若要限制此頁面顯示的記錄 (以更便於尋找現有產品)，請按一下標題列中的下拉式功能表並變更選項。下拉式清單中包含應用程式隨附的標準清單，以及您或您經理所建立的清單。
- 5 在「產品編輯」頁面上，完成所需的資訊並儲存記錄。

附註：為了讓產品可供員工使用 (讓他們可以將產品與其機會連結)，請確定勾選「可訂購」核取方塊。

提示：您無法刪除產品。只能清除「可訂購」核取方塊，讓產品變成非作用中狀態。這樣就會將產品從員工可選取的产品清單中移除。

下表說明產品的欄位資訊。由於公司管理員可以新增、刪除欄位或重設欄位標籤，因此您在畫面上看到的欄位可能與表中的欄位不同 (如需有關產品欄位的詳細資訊，請參閱[產品欄位 \(頁數 498\)](#))。

欄位	描述
主要產品資訊	
產品類別	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 與 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
類別	將產品依所屬類別分類。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
價格類型	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
上階產品	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
產品類型	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 及 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。 如果您定義的是汽車類產品，則「產品類型」欄位必須設為「車輛」。 如果您正在定義「樣品發送」產品 (其中「類型」設為「樣品」)，「產品類型」欄位必須設為「樣品」或保持空白。
醫療類別	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
產品編號	產品的組件編號。
可訂購	勾選此核取方塊，以便產品可連結至任何其他記錄、顯示在「產品查尋」視窗的清單中，以及可用於動作列搜尋及進階搜尋。如果未勾選此核取方塊，產品只會在使用動作列搜尋或進階搜尋時顯示。
類型	產品類型可以是下列其中一項：產品、服務、訓練、市場、競爭者、詳細資料、樣品或促銷項目。若是 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition，您必須選取下列「類型」的值： ■ 詳細資料，如果項目為「產品詳細資料」 ■ 樣品，如果項目為「樣品發送」 ■ 促銷項目，如果項目為「促銷項目發送」 選取這些類型，篩選銷售代表的「樣品發送」、「產品詳細資料」或「促銷項目」選擇清單中可見的產品類型 (產品詳細資料、樣品或促銷項目)。 附註：如果「類型」為樣品，則「產品類型」欄位也必須設為「樣品」或保持空白。
子類型	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
狀態	產品狀態。
修訂	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
序列化	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。

欄位	描述
批號追蹤	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
已管制	表示產品受到管制的指標。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。
其他資訊	
描述	有關產品的附加資訊。此欄位有 255 個字元的上限。

設定 PRM 的價目表

品牌負責人可以維護與公佈自己產品的價目表，以便合作夥伴用來建立特殊定價要求。品牌負責人管理員可以建立多個價目表，以及將每個客戶或合作夥伴組織與其中一個價目表建立關聯。多項產品可指定給價目表並給予特定價格。

在特殊定價要求上，客戶價目表會決定產品的製造商建議零售價 (MSRP)，負責人合作夥伴價目表則會決定經銷商採購成本。維護這些價目表中的價格可以簡化特殊定價程序。

在您開始之前：若要執行本主題中說明的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。

備註：只有在其角色中擁有「管理 PRM 存取權」權限的品牌負責人管理員，才能存取價目表。

設定價目表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 在「價目表清單」頁面上，執行下列其中一項：
 - 若要新增價目表，請按一下「新建」。
 - 若要更新價目表資訊，請按一下價目表的「編輯」連結。

備註：若要限制此頁面顯示的記錄數，請按一下標題列中的功能表，然後變更選擇。清單中包含隨同 Oracle CRM On Demand 一起發佈的標準清單以及您或您的經理建立的清單。

- 5 在「價目表編輯」頁面，完成資訊。

下表說明價目表的欄位。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	描述
重要價目表資訊	
價目表名稱	價目表的名稱。
有效起始日	價目表為有效之期間的開始日期。
有效終止日	價目表為有效之期間的結束日期。如果這個欄位為空白，則價目表永遠有效。
類型	價目表的類型。依預設可使用下列值：

欄位	描述
	■ DIST COST。經銷商的成本，即合作夥伴或轉售商向品牌負責人採購產品時必須支付的原始庫存成本。 ■ MSRP。製造商的建議零售價，即品牌負責人對於產品銷售給客戶的建議價格。 您的公司可對「類型」欄位的選擇清單新增。不過，不可以變更提供的預設值。如果變更，將無法使用價目表來植入特殊定價要求上的對應欄位。
狀態	價目表的目前狀態（「進行中」或「已公佈」）。所有新價目表的預設值都是「進行中」。當價目表可以提供給使用者使用時，請將狀態變更為「已公佈」。
幣別	價目表所使用的幣別類型。價目表中的所有價格都是相同的幣別，在建立價目表時即已定義。您儲存新價目表記錄時，此欄位會變成唯讀。
其他資訊	
已建立	建立價目表之人員的姓名以及建立價目表的日期和時間。
已修改	上次修改價目表之人員的姓名以及上次修改價目表的日期和時間。
描述	價目表的附加資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

發佈價目表

管理員更新價目表後，可以向使用者公佈該價目表，以及在建立特殊定價要求時使用該價目表。

公佈價目表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 對您要公佈的價目表按一下「編輯」連結。
- 5 在「價目表編輯」頁面，從「狀態」功能表選擇「已公佈」。
- 6 按一下「儲存」。

當您將狀態變更為「已公佈」時，會發生下列事項：

- 價目表可與客戶或合作夥伴組織產生關聯。
- 如果價目表已與客戶或合作夥伴的特殊定價要求產生關聯，則特殊定價產品建立後，會使用價目表來填入「製造商建議零售價 (MSRP)」欄位與特價產品的「採購成本」欄位。
與終端客戶的特殊定價要求關聯的價目表適用於 **MSRP** 欄位，與負責人合作夥伴的特殊定價要求關聯的價目表適用於「採購成本」欄位。此外也必須符合下列條件：
 - 與終端客戶相關之價目表的類型為 **MSRP**，與負責人合作夥伴相關之價目表的類型為 **DIST COST**。
 - 價目表的狀態為「已公佈」。
 - 特殊定價要求新增的產品已在價目表上。
 - 特殊定價要求的開始日期介於價目表的「有效起始日」與「有效終止日」之間，而且介於價目表細項的「有效起始日」與「有效終止日」之間。

新增價目表明細行項目

建立價目表後，您可以將產品新增為價目表的細項。價目表可包含多項產品，但每項產品只能列出在任何指定價目表中一次。

新增價目表細項

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 按一下您要更新之價目表的名稱。
- 5 在「價目表詳細資料」頁面上，按一下「價目表細項」相關資訊區段中的「新增」。
- 6 在「價目表行項目編輯」頁面，完成資訊。

備註：您也可以從「產品編輯」頁面存取「價目表細項編輯」頁面。

下表說明價目表細項的欄位。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	描述
重要價目表資訊	
價目表	價目表的名稱。
產品	價目表細項的產品。
有效起始日	指示之價目表細項為有效之期間的開始日期。此日期必須在價目表的「有效起始日」與「有效終止日」之間。
有效終止日	指示之價目表細項為有效之期間的結束日期。如果此欄位空白，則價目表細項永遠有效。
價格類型	表示價格的類型。目前的預設值為「標準」。
定價	行項目在指示之有效期間的價格。
其他資訊	
已建立	建立價目表細項的人員名稱，以及建立價目表細項的日期與時間。
已修改	上次修改價目表細項的人員名稱，以及最近修改價目表細項的日期與時間。
描述	價目表細項的附加資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

設定生命科學的價目表

使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的公司可建立與訂單相關的價目表。您可以將多項產品與價目表產生關聯。每項產品在特定價目表中都有特定價格。

若要設定 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的價目表，您的角色必須同時啟用「管理內容」權限與「啟用訂單存取權」權限。若要將價目表與訂單產生關聯，使用者的角色必須啟用「啟用訂單存取權」權限或「啟用基本樣品作業」權限。

若要將產品新增至價目表，您必須能存取「價目表詳細資料」頁面上的「價目表細項」相關資訊區段。該頁面的此區段依預設無法使用。公司管理員可建立包含「價目表細項」相關資訊區段的自訂頁面版面配置，然後將自訂版面配置指定給設定價目表的每個角色。若要將「價目表」記錄類型的頁面版面配置指定給使用者角色，公司管理員必須擁有「管理 PRM 存取權」權限。如果您的公司管理員角色沒有啟用「管理 PRM 存取權」權限，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

備註：您的公司管理員角色啟用「管理 PRM 存取權」權限之後，用於 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 的記錄類型就可在 Oracle CRM On Demand 中使用。如需有關這些記錄類型的詳細資訊，請參閱線上說明的「合作夥伴關係管理與高科技」區段。在「狀態」欄位中有「已公佈」值的價目表可與用於 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中的某些記錄類型產生關聯。無論價目表之「狀態」欄位中的值為何，任何價目表都可與訂單記錄產生關聯。

設定價目表

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 在「價目表清單」頁面上，執行下列其中一項：
 - 若要新增價目表，請按一下「新建」。
 - 若要更新價目表資訊，請按一下價目表的「編輯」連結。
- 5 在「價目表編輯」頁面，完成資訊。

下表說明價目表的欄位。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	描述
重要價目表資訊	
價目表名稱	價目表的名稱。
有效起始日	價目表為有效之期間的開始日期。
有效終止日	價目表為有效之期間的結束日期。如果這個欄位為空白，則價目表永遠有效。
類型	價目表的類型。依預設可使用下列值： ■ DIST COST。製藥公司的成本，即醫師或藥房向製藥公司採購產品時必須支付的原始庫存成本。 ■ MSRP。製造商的建議零售價，即製藥公司對於產品銷售給客戶的建議價格。 您的公司可對「類型」欄位的選擇清單新增值。
狀態	價目表的目前狀態。依預設可用的值是「進行中」與「已公佈」。所有新價目表的預設值都是「進行中」。 備註：無論價目表之「狀態」欄位中的值為何，都可在「查閱」視窗中訂單記錄的「價目表」欄位使用價目表。
幣別	價目表所使用的幣別類型。價目表中的所有價格都是相同的幣別，在建立價目表時即已定義。您儲存新價目表記錄時，此欄位會變成唯讀且無法更新。
其他資訊	

欄位	描述
已建立	建立價目表之人員的姓名以及建立價目表的日期和時間。
已修改	上次修改價目表之人員的姓名以及上次修改價目表的日期和時間。
描述	價目表的附加資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

新增價目表明細行項目

建立價目表後，您可以將產品新增為價目表的細項。價目表可包含多項產品，但每項產品只能列出在任何指定價目表中一次。

新增價目表細項

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「內容管理」區段，按一下「內容管理」。
- 3 在「產品目錄」區段，按一下「價目表」。
- 4 按一下您要更新之價目表的名稱。
- 5 在「價目表詳細資料」頁面上，按一下「價目表細項」相關資訊區段中的「新增」。
- 6 在「價目表行項目編輯」頁面，完成資訊。

下表說明價目表細項的欄位。公司管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您看到的欄位可能和本表格中的欄位有所不同。

欄位	描述
重要價目表資訊	
價目表	價目表的名稱。
產品	價目表細項的產品。
有效起始日	指示之價目表細項為有效之期間的開始日期。此日期必須在價目表的「有效起始日」與「有效終止日」之間。
有效終止日	指示之價目表細項為有效之期間的結束日期。如果此欄位空白，則價目表細項永遠有效。
產品編號	產品編號定義為產品設定的一部份。在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中的產品，產品編號通常是由產品名稱與產品的濃度或劑量組成。
價格類型	表示價格的類型。目前的預設值為「標準」。
定價	行項目在指示之有效期間的價格。
其他資訊	
已建立	建立價目表細項的人員名稱，以及建立價目表細項的日期與時間。

欄位	描述
已修改	上次修改價目表細項的人員名稱，以及最近修改價目表細項的日期與時間。
描述	價目表細項的附加資訊。此欄位限 2,000 個字元以內。

管理公司的附件

您可以從「管理首頁」的「內容管理」區段，存取「管理附件」頁面並檢視附件。

備註：「管理附件」頁面只會顯示透過預先設定的「附件」相關項目，連結至上階記錄的附件。「管理附件」頁面並不會顯示透過自訂附件記錄類型連結至上階記錄的附件，或者透過附件欄位新增至記錄的附件。如需支援預先設定「附件」相關項目的記錄類型清單，請參閱 [關於附件組態 \(頁數 1160\)](#)。

檢閱附件可幫助您判斷下列事項：

- 哪些檔案附件佔去大量的儲存空間
- 哪些檔案已經附加超過一次
如果檔案被附加一次以上，可考慮將附件放在共用分享的位置，並引導使用者以檔案的路徑來取代附件。
- 對於大型附件的儲存議題，需要提醒哪些使用者

開始之前。若要執行管理附件的程序，您的角色必須具有「管理內容 - 管理附件與詳細資料頁面影像」權限。

檢閱附件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
- 3 在「管理附件與影像」區段中，按一下「管理附件」連結。
- 4 執行下列任一項作業：

任務	動作
檢視附件	在附件的記錄層級功能表中選擇「檢視」。
刪除附件	在附件的記錄層級功能表中選擇「刪除」。刪除的檔案或 URL 會移到「已刪除項目」頁面，而且會在 30 天之後永遠從資料庫移除。如果您需要刪除多個附件，則可使用「批次刪除」指令。如需「批次刪除」的資訊，請參閱下方的「建立與使用附件清單」。
取代附件	若要用不同的檔案取代，請在附件的記錄層級功能表中選擇「取代」。在「編輯」頁面上，瀏覽至新檔案並儲存記錄。 若要用不同的 URL 取代，請按一下「取代」。在「編輯」頁面上，輸入所需的資訊並儲存記錄。如需完整的指示，請參閱 將檔案和 URL 附加至記錄 (頁數 135) 。
顯示記錄數量	若要顯示符合目前清單篩選條件或其他規格的附件記錄數量，請按一下「功能表」按鈕並選取「記錄數量」。

建立與使用附件清單

您可以限制記錄的目前顯示方式，只顯示符合特定準則的記錄 (如超過特定值的檔案大小、特定類型的附件等等)。您可以將這些規格另存為指定名稱的清單，以便在每次顯示「管理附件」頁面時可重複使用。

您可以透過清單執行下列任務：

任務	動作
建立新清單	若要建立新清單，請按一下「功能表」按鈕並選取「建立新清單」。如需詳細資訊，請參閱 使用清單 (頁數 104) 。
顯示清單篩選	若要顯示目前的清單篩選條件準則，請按一下「功能表」按鈕並選取「顯示清單篩選條件」。「檢視清單」頁面會在「篩選資訊」頁標中顯示目前的準則，並在「選取的欄位」頁標中顯示選取的欄位。
調整清單	若要調整目前的清單準則，請按一下「功能表」按鈕並選取「調整清單」。如需詳細資訊，請參閱 使用清單 (頁數 104) 。
儲存清單	您完成清單定義時，可以儲存該清單定義以供未來重複使用。請按一下「功能表」按鈕並選取「儲存清單」。在「調整清單」頁面中，輸入清單名稱並按一下「儲存並執行」。
匯出清單	您可以將目前顯示的附件清單匯出至檔案。按一下「功能表」按鈕並選取「匯出清單」。如需詳細資訊，請參閱 以清單匯出記錄 (頁數 119) 。
批次刪除	若要刪除清單中顯示的所有附件，請按一下「功能表」按鈕並選取「批次刪除」。收到提示時，請按一下「確定」。如需詳細資訊，請參閱 批次刪除與還原佇列頁面 (頁數 1587) 。

管理詳細資料頁面影像

您可以從「管理首頁」的「內容管理」區段，存取「管理詳細資料頁面影像」頁面，並在其中檢閱與詳細資料頁面相關聯的影像。

「管理詳細資料頁面影像」頁面只會列出詳細資料頁面上所顯示的影像，並提供集中的位置來管理所有此類影像。或者，您可以造訪詳細資料頁面並個別管理影像。檢閱影像可協助您判斷哪些影像佔用大量的儲存空間。

開始之前。若要執行管理詳細資料頁面影像的程序，您的角色在「管理：內容管理」分類中必須包含下列權限：

- 管理內容
- 管理內容 - 管理附件與詳細資料頁面影像

管理詳細資料頁面影像

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「內容管理」區段中，按一下「內容管理」連結。
- 3 在「管理附件與影像」區段中，按一下「管理詳細資料頁面影像」連結。
- 4 「管理詳細資料頁面影像」頁面隨即開啟。該頁面具有下列資料欄：
 - **影像**。影像的縮圖。
 - **大小 (位元組)**。Oracle CRM On Demand 中所儲存影像的大小。
 - **建立者**。新增影像的使用者名稱。
 - **修改者**。上次修改影像的使用者名稱。

- **上次修改**。上次修改影像的日期與時間。
- **物件類型**。影像所相關聯的記錄類型。
- **物件 ID**。影像所相關聯的記錄資料列 ID。

5 執行下列任一項作業：

- 若要刪除影像，可在影像的記錄層級功能表中選取「刪除」。然後依照提示操作。
- 若要下載影像，可在影像的記錄層級功能表中選取「下載」。然後依照提示操作。
- 若要取代影像，可在影像的記錄層級功能表中選取「取代」。然後依照提示操作。
- 若要限制清單中顯示的影像數，請按下拉式功能表並變更選項。
下拉式清單包含與應用程式一起配銷的標準清單。
- 若要匯出清單，請按一下「功能表」，然後選取「匯出清單」。如需詳細資訊，請參閱[以清單匯出記錄 \(頁數 119\)](#)。
- 若要建立新清單，請按一下「建立新清單」。如需詳細資訊，請參閱[使用清單 \(頁數 104\)](#)。

設定評估問卷底稿

您可以設定評估問卷底稿，協助使用者在收集資料和做決策時，遵循一致的程序。評估問卷底稿可以用於確認潛在客戶資格、評估機會、引導客戶服務互動、調查客戶滿意度等等。評估問卷回應會進行計分、指派加權值，並與指定的臨界值進行比較，以決定適當的結果或動作方針。

您可以使用 Oracle CRM On Demand 設定評估問卷底稿，讓您的公司執行下列作業：

- 擷取銷售電話、任務或約會的活動資訊。
- 進行客戶滿意度調查。
- 蒐集對業務計畫的回應。
- 將確認潛在客戶資格的工作自動化。
- 蒐集對宗旨的回應。
- (透過在公司實行一套銷售方式) 評估機會。
- 進行聯絡人和服務要求記錄的客戶滿意度調查。
- 使用服務要求記錄的電訪底稿。

若要進一步瞭解評估問卷底稿的相關資訊，或查看評估問卷底稿的逐步指示，請參閱下列資源：

- [關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)
- [建立評估問卷底稿 \(頁數 1608\)](#)

關於評估問卷底稿

*評估問卷底稿*是指協助使用者收集客戶資料的一連串問題。評估問卷底稿可用來確認潛在客戶資格、評估機會、引導客戶服務互動、調查客戶滿意度、擷取活動資訊等等。

您可以根據顧客的答覆評分、指派不同的加權給問題，以及設定臨界值以便確立決策。此外，您可以將評估期間所使用的欄位對應至上階記錄，然後根據這些欄位執行報表與分析。

在您開始之前：若要執行本主題中說明的程序，您的角色必須具有「管理內容」權限。

如何使用評估問卷底稿？

使用評估問卷底稿的程序如下：

- 1 使用者從記錄的「詳細資訊」頁面啟動評估問卷底稿。記錄的「詳細資訊」頁面會列出適當的評估問卷底稿 (由指定的記錄欄位值所決定)。必要時，使用者也可以搜尋其他評估問卷底稿。
- 2 逐一處理評估問題時，使用者會蒐集關鍵顧客資訊 (例如有關銷售潛在客戶品質的詳細資料)，然後針對每個問題從下拉式選項清單中選取正確的回應。
- 3 根據這些回應，系統會自動計算分數，然後更新記錄。例如，潛在客戶會分類成合格或已拒絕。

- 4 這些問題的答覆會對應成記錄中的欄位值，方便您存取答覆，並且用於報表。
- 5 已完成的評估會儲存在上階記錄的相關記錄區段中，而且您可以在該區段中存取評估。

您應該建立哪一種評估問卷底稿類型？

您可以設定許多不同的評估問卷底稿類型。每種問卷底稿類型都適用於特定任務。請依照下列方式使用問卷底稿類型：

- **客戶調查：**使用此類型去向個別客戶進行調查。
- **活動評估：**使用此類型來擷取重要的連絡人與客戶電訪資訊。
- **業務計劃評估：**使用此類型去允許銷售代表蒐集有助於決定業務計畫成效的資訊。
- **聯絡人問卷底稿：**您可以使用這種類型來進行個別聯絡人的顧客滿意度調查。
- **潛在客戶品質：**您可以使用這種類型來協助銷售代表識別合格的潛在客戶。為這項任務使用問卷底稿會降低訓練的需求，並且強制一致的潛在客戶品質。

備註：如果未填入潛在客戶上的某些欄位，則潛在客戶客戶資格問卷底稿可能無法將潛在客戶上的「狀態」欄位設為「合格」。如需詳細資訊，請參閱潛在客戶品質的必要欄位 (請參閱 [潛在客戶資格的必要欄位](#) 頁數 212)。

- **宗旨評估：**使用此類型去允許銷售代表蒐集有助於決定宗旨成效的資訊。
- **機會評估：**使用此類型來內嵌銷售方法，並協助銷售代表評估機會，使其能在處理交易時調整銷售策略。
- **服務要求 - 問卷底稿：**您可以使用這種類型來協助服務代表評估服務要求。例如，判斷要求的優先順序或調升路徑。針對這項任務使用問卷底稿會降低訓練的需求，並且強制一致的顧客服務。
- **服務要求 - 調查：**您可以使用這種類型來管理顧客滿意度調查 (連結至特定服務活動)。

每種評估類型都會連結至對應的記錄類型：約會、銷售電訪或任務；客戶；業務計劃；聯絡人；潛在客戶；宗旨；機會；或服務要求。必要時，您可以建立每種類型的多個評估，並將適當的問卷底稿呈現給使用者查看。該問卷底稿是以指定的記錄準則為根據。

建立評估問卷底稿的程序

您必須完成許多任務來設定評估問卷底稿。

1 自訂評估問卷底稿篩選器。

這些篩選器可讓您定義用於根據指定的記錄欄位值，針對任務識別適當評估的準則。

例如，潛在客戶資格評估問卷底稿可能會使用下列篩選器進行設定：

- 客戶分級 = 金級
- 區隔 = 大型
- 地區 = 西部

然後，當使用者根據含有對應值的潛在客戶記錄啟動評估問卷底稿時，系統就會列出正確的潛在客戶資格問卷底稿。

所有評估問卷底稿類型都會使用四個相同的篩選欄位，而且每個欄位都含有已定義值的選擇清單。若要自訂這些篩選器，您必須：

- a 針對您想要建立評估問卷底稿的每種記錄類型，輸入篩選欄位顯示名稱和選擇清單值。
如需詳細資訊，請參閱[建立評估問卷底稿](#) (頁數 1608)。
- b 對於您想要建立評估問卷底稿的每種記錄類型，將篩選欄位加入至頁面版面配置。

2 建立評估問卷底稿：

- a 輸入問卷底稿詳細資料。
- b 將準則 (問題) 加入至問卷底稿。
- c 加入每個問題的可能回答清單。

如需這些步驟的詳細資訊，請參閱[建立評估問卷底稿](#) (頁數 1608)。

3 提供問卷底稿的存取權給使用者：

a 對於必須使用評估問卷底稿的每一個使用者角色，設定使用者角色及存取權資料檔：

- **建立評估問卷。**為了讓使用者能夠建立評估問卷底稿，您必須提供「評估」記錄類型的使用者角色存取權，這表示使用者角色的預設和負責人存取權資料檔的存取層級設定必須至少設為「評估」記錄類型的「讀取/編輯」。同時，角色的記錄類型存取設定必須已選取「評估」記錄類型的「是否有存取權」和「是否可以建立」核取方塊。
- **檢視評估問卷。**為了讓使用者能夠檢視評估的詳細資料，您必須提供「評估」記錄類型的使用者角色讀取存取權，這表示使用者角色的預設和負責人存取權資料檔的存取層級設定必須至少設為「評估」記錄類型的「唯讀」。同時，角色的記錄類型存取設定必須已選取「評估」記錄類型的「是否有存取權」和「是否可以讀取所有記錄」核取方塊。

如需有關設定使用者角色的詳細資訊，請參閱[新增角色 \(頁數 1194\)](#)。如需有關設定存取權資料檔的詳細資訊，請參閱[設定存取權資料檔的程序 \(頁數 1211\)](#)。

b 對於您已經建立評估問卷底稿的每種記錄類型，請新增適當的評估問卷底稿區段至記錄詳細資料頁面上所顯示的資訊。如需有關自訂頁面版面配置的詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

評估問卷底稿的範例

公司管理員可能會想要設定的一般問卷底稿是「潛在客戶資格」問卷底稿，這種底稿可用來判斷潛在客戶是合格或已拒絕。

下表將顯示可能會用於這類問卷底稿的範例值。

底稿欄位	範例值
類型	潛在客戶資格
最低標準分數	50
符合最低標準結果值	合格
不符最低標準結果值	不合格
要與結果值對應的欄位	描述

下表將顯示「潛在客戶資格」問卷底稿準則的部分範例。

準則	加權
目前的預算狀態為何？	50
本專案時間表的驅動因素為何？	25
計劃進行決策的時間為何？	25

下表將顯示「目前的預算狀態為何？」問題的答覆和分數範例。

答覆	分數
預算已核准	100
預算已拒絕	0

每個標準分數的計算方式都是將標準的加權乘以答覆的分數，其中加權是百分比。在這則範例中，如果使用者選擇了「預算已核准」答覆，此問題分數的計算方式如下：

$$(0.5 * 100) = 50$$

問卷底稿的總分即為所有準則分數的總計。如果底稿的最終結果符合或超過底稿中定義的臨界值，「潛在客戶詳細資訊」頁面上「說明」欄位的值就會設定為「合格」。如果此分數低於臨界值，該欄位的值就會設定為「不合格」。

計算評估得分時，適用下列規則：

- 個別問題的分數會四捨五入至最接近的單一小數位數。
- 整體評估分數則會四捨五入至最接近的整數。
- 四捨五入規則是依據標準數學規則，因此小於 0.5 的小數值會捨去，大於 0.5 的小數值則進位。

建立評估問卷底稿

若要自訂評估問卷底稿篩選器並建立評估問卷底稿，請遵循本主題的步驟進行。

開始之前：

- 若要執行此程序，您的使用者角色必須具有「管理評估問卷存取權」權限與「管理內容」權限。
- 必要時，您可以自訂想要當做評估問卷準則一部分使用的選擇清單值和欄位。例如，您可以加入自訂欄位來顯示顧客訪談期間所收集的資訊。您設定問卷底稿時，可以將答覆對應至這些自訂欄位。
- 開始建立評估問卷底稿前，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。
請務必將任何新的欄位加入至該記錄的頁面版面配置。如需相關指示，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

備註：您無法直接在 Oracle CRM On Demand 中轉譯評估問卷底稿的元件。如果要以多種語言使用評估問卷底稿，您必須建立各語言的底稿版本。

您可以使用評估問卷底稿篩選器，根據指定的記錄準則，找出哪份底稿適合針對某項任務呈現給使用者。下列程序說明如何自訂評估問卷底稿篩選器。

自訂評估問卷底稿篩選器 (選擇性)

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 按一下「應用程式自訂」連結。
- 3 在「記錄類型設定」底下，按一下「評估問卷」。
- 4 按一下「評估問卷欄位設定」。
- 5 按一下「編輯」，然後分別針對篩選器 1、2、3 和 4 編輯「顯示名稱」資料欄。
- 6 針對每個欄位，按一下「編輯選擇清單」並設定該選擇清單的值。

提示：除非您想要強制員工從選擇清單中選取某個項目，否則請將預設的 <No Values> 值保留在選擇清單選項的頂端。

- 7 儲存記錄。
- 8 若要在記錄頁面中重新標示您員工所使用的這些欄位，請移至「欄位設定」區段中，您用來執行評估問卷底稿的每個記錄類型。

備註：您針對「評估問卷欄位」所設定的相同選擇清單值會顯示在其他記錄中。不過，您可以針對每種記錄類型的這些欄位自訂顯示名稱。

建立評估問卷底稿

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。

- 2 按一下「內容管理」連結。
- 3 按一下「評估問卷底稿」連結。
- 4 在「評估問卷清單」頁面上，按一下「新建評估」。
- 5 在「編輯評估問卷資料」頁面上，完成所需的資訊。

下表將描述評估問卷的欄位資訊。管理員可以加入、重新標示或刪除欄位，因此您所看見的欄位可能與這份表格中的欄位不同。

欄位	描述
名稱	限制為 50 個字元。 請使用包含問卷底稿目的的描述性名稱。如果您的公司員工使用多種語言，請在問卷底稿名稱中加入該語言。
類型	決定此問卷底稿所連結的目標記錄類型。可用的選項有：客戶調查、活動評估、業務計畫評估、聯絡人問卷底稿、潛在客戶資格、宗旨評估、機會評估、服務要求 - 問卷底稿及服務要求 - 調查。
有效	使用者只能使用有效的問卷底稿。
篩選 1、2、3、4	顯示您針對評估問卷分類所設定的標籤。
最低標準分數 (1-100)	用來計算問卷底稿的結果。如果問卷底稿的分數等於或高於此臨界值，就表示符合結果。
要與分數對應的欄位	決定要在上階記錄中顯示分數的欄位。
符合最低標準結果值	(選擇性) 決定要在符合結果時顯示的值。例如，如果潛在客戶符合資格的準則，這個欄位就可以顯示 <i>合格</i> 。
不符最低標準結果值	(選擇性) 決定要在不符合此臨界值時顯示的值。例如，如果潛在客戶不符合資格的準則，這個欄位就可以顯示 <i>已拒絕</i> 。
要與結果值對應的欄位	(選擇性) 決定問卷底稿完成時，要在上階記錄顯示結果的欄位。
移除註解方塊	勾選此核取方塊以移除完成評估時新增註解的功能。若取消選取此核取方塊，就可看見備註方塊，且您將能在完成評估時輸入備註。
回應控制	決定用於新增回應至評估準則的控制。選項為：下拉式清單或圓形按鈕。

備註：評估問卷底稿必須有效，而且必須至少設定一個定義的標準，才能顯示在「記錄詳細資料」頁面上。

- 6 按一下「儲存」。
- 7 在「評估問卷詳細資訊」頁面的「評估問卷分類準則」區段中，按一下「新建」或「編輯」。
- 8 在「評估問卷分類準則」頁面上，完成所需的資訊。

下表將描述您針對此準則所完成的欄位。

欄位	描述
訂單	決定使用者填寫評估問卷時所看到的問題顯示順序。

欄位	描述
準則名稱	摘要說明問題的簡短描述性名稱。此欄位最多限制為 20 個字元。
問題	使用者答覆的問題。此欄位最多限制為 50 的字元。
加權	表示問題重要性的百分比，介於 0 到 100 之間。 所有問題的加權總計必須等於 100。
答覆和欄位之間的對應	指定上階記錄上要用來將答案對應至「問題」欄位中問題的欄位。將答案對應至上階記錄，便可在整合、報表和清單中使用這些值。

- 9 在「評估問卷詳細資訊」頁面上，按一下每個標準的名稱，然後在「答覆」區段中按一下「新建」或「編輯」。
- 10 在每個「答覆」頁面上，完成所需的資訊：

欄位	描述
訂單	決定使用者填寫評估問卷時所看到的答案顯示順序。
答覆	輸入可讓使用者針對此問題選取的有效答覆。限制為 30 個字元。
分數	與答案相關的積分數。 所選答覆的分數會乘以相關問題的加權，以便判斷問題/答覆總分。

- 11 儲存變更。

備註：針對必須使用評估問卷底稿的每一個使用者角色，您必須設定使用者角色提供評估問卷底稿的存取權。如需使用者角色所需設定的詳細資訊，請參閱[關於評估問卷底稿 \(頁數 1605\)](#)。

提示：請確定每個角色的頁面版面配置都包含您針對評估問卷加入的新欄位。

應用程式插件

此標題提供管理應用程式插件的資訊。您的公司管理員必須啟用您可以使用的任何插件。如果「管理」頁面沒有顯示「應用程式插件」標題，則表示尚未啟用插件。

- 如需設定 Oracle Social Engagement and Monitoring 的詳細資訊，請參閱[設定 Oracle Social Engagement and Monitoring \(頁數 1610\)](#)。
- 如需設定 Oracle Social Network 的詳細資訊，請參閱[設定 Oracle Social Network 整合設定 \(頁數 1611\)](#)。
- 如需設定 Oracle Eloqua Engage 的詳細資訊，請參閱[使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送 \(頁數 1612\)](#)。

設定 Oracle Social Engagement and Monitoring

使用 Oracle Social Engagement and Monitoring 之前，您必須先設定該功能來啟用 Oracle CRM On Demand，以建立聯絡人或根據社交監視的服務要求記錄。

附註：若要設定 Oracle Social Engagement and Monitoring，您的角色必須擁有「管理 Social Engagement and Monitoring 存取權」權限。若要使用 Oracle Social Engagement and Monitoring，您的角色必須擁有「Social Engagement and Monitoring 整合」權限。

設定 Oracle Social Engagement and Monitoring 記錄存取權

- 1 依序瀏覽至「管理」以及 Oracle Social Engagement and Monitoring。
- 2 選取「聯絡人」與「服務要求」的方塊，然後按一下「儲存」。

若要啟用服務要求功能，您的公司管理員必須為您的角色將 Oracle Social Engagement and Monitoring 欄位新增至服務要求頁面版面配置。如需詳細資訊，請參閱[自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)。

Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 的整合程序

如果您的公司採用 Oracle Social Network，則您可以整合 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand。整合 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 後，您公司中的使用者即可共用 Oracle CRM On Demand 記錄的資訊作為 Oracle Social Network 中的社交物件。

附註：非為 Oracle CRM On Demand 使用者的 Oracle Social Network 使用者可以存取 Oracle CRM On Demand 共用記錄的社交物件 (如果其他使用者將其新增至 Oracle Social Network 中的社交物件)。同理，無權存取特定 Oracle CRM On Demand 記錄的 Oracle CRM On Demand 使用者可以在 Oracle Social Network 中存取該記錄的社交物件 (如果其他使用者將其新增至 Oracle Social Network 中的社交物件)。

若要整合 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand，請執行下列任務：

- 1 聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care 並要求為您的公司管理員角色啟用「管理 Oracle Social Network 整合」權限。
由 Oracle CRM On Demand Customer Care 啟用「管理 Oracle Social Network 整合」權限後，在 Oracle CRM On Demand 之「管理首頁」的「應用程式插件」區段中，Oracle Social Network 連結即會變成可用。
- 2 在 Oracle CRM On Demand 中，依照設定 [Oracle Social Network 整合設定 \(頁數 1611\)](#)所述，設定 Oracle Social Network 的整合設定。
- 3 設定頁面版面配置與使用者角色，讓使用者可以使用 Oracle Social Network 整合，如下所述：
 - 新增「社交」相關資訊區段至記錄類型的適當頁面版面配置。
 - 啟用「Oracle Social Network 整合」權限，並視需要開放「社交 Web」頁籤供使用者角色使用。

備註：已個人化供新增「社交」相關資訊區段之頁面版面配置的使用者，依預設在其頁面版面配置上不會看到「社交」區段。如需有關個人化頁面版面配置與角色頁面版面配置的互動方式資訊，請參閱[個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 \(頁數 1129\)](#)。如需有關將頁面版面配置重設為預設版面配置的資訊，請參閱[重設個人化頁面版面配置 \(頁數 1214\)](#)。

如需將 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 整合的詳細資訊，請參閱 My Oracle Support 上的 1802518.1 (文章 ID)。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [自訂靜態頁面版面配置 \(頁數 1086\)](#)
- [新增角色 \(頁數 1194\)](#)

設定 Oracle Social Network 整合設定

本主題說明如何設定 Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 的整合設定。作為組態的一部分，您應指定可供在 Oracle Social Network 中共用的記錄類型。Oracle CRM On Demand 中的下列記錄類型可作為 Oracle Social Network 中的社交物件來進行共用：

- 客戶
- 機會
- 服務要求

您可以讓其中一或多個記錄類型在 Oracle Social Network 中共用。

您還可指定要將各記錄類型的哪些欄位傳給 Oracle Social Network。對於各項記錄類型，您最多可在 Oracle Social Network 中為記錄選取 10 個欄位，且可指定欄位的顯示順序。

附註：在 Oracle Social Network 中共用記錄時，Oracle Social Network 記錄的社交物件標頭中會顯示標題。出現在 Oracle Social Network 社交物件中的標題，與 Oracle CRM On Demand 記錄「詳細資料」頁面中的記錄標題相同。此標題不會計入經選取要在 Oracle Social Network 中顯示的 10 個欄位之一。

若要設定 Oracle Social Network 的整合設定，請完成下列程序中的步驟。此任務是 [Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 的整合程序 \(頁數 1611\)](#) 中的步驟。

開始之前。若要執行下列程序，您的使用者角色必須具有「管理 Oracle Social Network 整合」權限。此外，您還必須具有下列資訊：

- 您公司的 Oracle Social Network 例項 URL
- Oracle Social Network 的整合使用者 ID 與整合密碼

設定 Oracle Social Network 整合設定

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式插件」區段中，按一下 Oracle Social Network 以開啟「Oracle Social Network 管理」精靈。
- 3 在「Oracle Social Network 管理」精靈的「步驟 1：一般組態」中，輸入下列資訊：
 - 您公司的 Oracle Social Network 例項 URL
 - Oracle Social Network 的整合使用者 ID
 - Oracle Social Network 的整合密碼
- 4 在「步驟 2：記錄類型存取」中，針對要讓使用者在 Oracle Social Network 中共用的各記錄類型來執行下列動作：
 - a 選取「在 OSN 中啟用？」核取方塊。
 - b 按一下記錄類型的「欄位設定」，然後將要顯示在 Oracle Social Network 社交物件中的欄位，從「可用欄位」清單移至「選取的欄位」清單。您最多總共可以選取 10 個欄位。
 - c 在「選取的欄位」清單中，使用向上和向下箭頭來安排欄位在 Oracle Social Network 社交物件中的顯示順序。

欄位會顯示在 Oracle Social Network 社交物件的兩個資料欄中。「選取的欄位」清單中的第一個欄位顯現在社交物件的左上方，第二個欄位顯現在右上方，第三個欄位則顯現在記錄左側第一個欄位的下方，依此類推。
- 5 當您完成設定各記錄類型的記錄類型存取權與欄位時，請按一下「完成」來儲存變更。

附註：設定 Oracle Social Network 整合設定後，「社交」相關資訊區段即可用於您為與 Oracle Social Network 整合所啟用的各個記錄類型。您可以視需要新增「社交」區段至記錄類型的頁面版面配置。依預設，系統不會新增「社交」區段至任何頁面版面配置。

使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送

您可以使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和其附加產品 Oracle Eloqua Engage，設定 Oracle CRM On Demand 將行銷電子郵件傳送給顧客聯絡人與潛在客戶。在您完成此設定後，Oracle CRM On Demand 使用者可使用為客戶聯絡人設計的電子郵件範本建立這些電子郵件。這些使用者之後可從「詳細資料」頁面將電子郵件個別傳送給聯絡人或潛在客戶，或從「清單」頁面傳送給聯絡人或潛在客戶清單 (如果您已從「清單」設定中設定「允許從清單傳送 Engage 電子郵件」)。Oracle Eloqua Engage 會記錄所有傳送的電子郵件，並追蹤開啟與傳送電子郵件這類活動，以及點選次數。如需 Oracle Eloqua Engage 的詳細資訊，請參閱 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 網站](#)。如需傳送電子郵件的詳細資訊，請參閱 [使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件 \(頁數 257\)](#)。

附註：您的公司必須購買必要授權才能使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage。Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage 兩者均為 Oracle CRM On Demand 的獨立授權產品。

開始之前。您必須具備可供針對您的公司進行設定的 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage 例項。此外，您的使用者角色還必須包含下列權限：

- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 整合

■ 管理 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 整合

如果未對管理員角色啟用這些權限，請聯絡 Oracle CRM On Demand Customer Care。

使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 在「應用程式插件」區段中，按一下 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 連結。

備註：如果您的角色沒有「管理 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 整合」權限，則無法在「管理首頁」上使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 連結。

- 3 在「Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 整合管理」頁面的「Engage 選項」下，視需要設定下列方塊或欄位。

欄位	描述
Engage URL	Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 與 Oracle Eloqua Engage 的例項 URL，例如： https://secure.eloqua.com 您可以在進行 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 實作程序期間取得此 URL。
允許從清單傳送 Engage 電子郵件	如果希望 Oracle CRM On Demand 傳送電子郵件給使用 Oracle Eloqua Engage 的顧客聯絡人清單，可選取此欄位。

- 4 按一下「儲存」。

相關主題

如需行銷電子郵件的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件 \(頁數 257\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 網站](#)

生命科學管理

您可以使用「管理」通用連結與「管理首頁」的「生命科學管理」區段執行下列任務：

- 管理與刪除智慧型電訪範本。如需詳細資訊，請參閱[管理智慧型電訪 \(頁數 1613\)](#)。
- 設定 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 相關偏好設定。如需詳細資訊，請參閱[設定生命科學相關偏好設定 \(頁數 1616\)](#)。
- 指定要發送樣品給哪些聯絡人。如需詳細資訊，請參閱[授權聯絡人接收樣品 \(請參閱 授權聯絡人收到樣品 頁數 1619\)](#)。
- 使用工作流程來設定樣品交易的自動提交。如需詳細資訊，請參閱[設定樣品交易的自動提交 \(頁數 1620\)](#)。

管理智慧型電訪

如果您的使用者角色具有「智慧型電訪」記錄類型（「預設」或「負責人」存取權），即可管理智慧型電訪。您可以從「管理智慧型電訪範本」頁面檢閱、編輯並更新附加至智慧型電訪的詳細資料與細項。在編輯之後，您可以視需要套用修訂的智慧型電訪範本，並儲存為公用或私人範本。

套用至智慧型電訪的限制

若您正在使用智慧型電訪，請注意下列限制：

- Oracle CRM On Demand 不支援智慧型電訪的產品分配篩選。若您使用「選取啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」設定來啟用分配篩選，則沒有任何儲存的智慧型電訪範本會遵守分配篩選規則。若銷售代表使用這些範

本，則在他們使用拜訪相關資訊區段時，就不會只能存取他們分配到的產品，如「詳述產品」、「已發送促銷項目」或「已發送樣品」。

- 在「拜訪詳細資料」頁面中，智慧型電訪不支援「已發送樣品」相關資訊區段的樣品分配篩選。例如，「已發送樣品」的產品選取器只會顯示已分配給使用者的產品，該使用者屬於「樣品」類型與「樣品分配」類型。但若此拜訪資訊已儲存為智慧型電訪範本時，「已發送樣品」的產品選取器就會顯示所有「樣品」與「促銷項目」類型的產品，以及「樣品分配」與「促銷項目分配」的分配類型。
- 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，您不能使用「詳述產品相關資訊」區段的產品連結來編輯現有的「詳述產品」記錄，因為按下內嵌編輯的產品連結會產生例外狀況。若要從「智慧型電訪詳細資料」頁面中編輯現有的「詳述產品」記錄，請按一下記錄的「編輯」按鈕，而非使用記錄的「產品」連結。
- 產品封鎖規則不適用於智慧型電訪範本。如需詳細資訊，請參閱關於產品封鎖與智慧型電訪範本 (請參閱 [關於封鎖產品與智慧型電訪範本](#) 頁數 551)。

附註：您無法複製智慧型電訪範本。每個智慧型電訪範本都必須是唯一的。

管理智慧型電訪範本

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」全域連結。
- 2 按一下「智慧型電訪範本管理」連結。
- 3 在「管理智慧型電訪範本」頁面上：
 - 若要檢閱智慧型電訪範本，請按一下「主題」資料欄連結。
 - 若要刪除智慧型電訪範本，請在適當列中按一下「刪除」。
 - 若要編輯智慧型電訪的詳細資料，請在適當的資料列中按一下「編輯」。

如需有關「電訪資料編輯」頁面上欄位的資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) (請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) 頁數 175)。

 - 若要編輯智慧型電訪明細行項目，請按一下「主題」資料欄中的連結，移至「智慧型電訪詳細資料」頁面上的適當區段，然後按一下適當細項旁的「編輯」。
 - 若要刪除智慧型電訪明細行項目，請按一下「主題」資料欄中的連結，移至「智慧型電訪詳細資料」頁面上的適當區段，然後按一下適當細項旁的「刪除」。
 - 若要將細項新增至智慧型電訪，請按一下「主題」資料欄中的連結。

如需有關將細項新增至智慧型電訪的詳細資訊，請參閱後續的任務。

 - 修訂的智慧型電訪範本可透過一般方式套用，並儲存為公用或私人範本，如追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) (請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) 頁數 175)中的以下任務所述：
 - 追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪)
 - 將電訪資訊儲存成範本
- 4 在「管理智慧型電訪範本」頁面上，按一下「功能表」按鈕。

下表說明您可以在「管理智慧型電訪範本」頁面上，從「功能表」按鈕執行的任務。

執行此任務	遵循下列步驟
批次指派工作簿	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「批次指派工作簿」。完成指派記錄至工作簿 (請參閱 將記錄指派給工作簿 頁數 1244)中所說明的步驟。
調整清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「調整清單」。完成 建立與調整清單 (頁數 108)中說明的步驟。
儲存清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「儲存清單」。

執行此任務	遵循下列步驟
顯示清單篩選	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「顯示清單篩選器」。完成 檢視清單頁面 (頁數 117) 中所描述的步驟。
管理清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「管理清單」。完成 管理清單頁面 (頁數 116) 中所說明的必要任務步驟。
建立新清單	在「管理智慧型電訪範本」標題列上，按一下「功能表」，然後選取「建立新清單」。完成 建立與調整清單 (頁數 108) 中說明的步驟。

以下程序描述如何將詳述產品資訊連結至智慧型電訪記錄。

將詳述產品資訊連結至智慧型電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「詳述產品」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「詳述產品」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」將「詳述產品」區段新增至頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 2 在「詳述產品編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

如需有關「詳述產品編輯」頁面欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) (請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) 頁數 175) 中的下列任務：將詳述產品資訊連結至電訪記錄。

- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「詳述產品」細項新增至智慧型電訪記錄。

以下程序說明如何將已發送樣品資訊連結至智慧型電訪記錄。

將已發送樣品資訊連結至智慧型電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「已發送樣品」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「已發送樣品」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」將「已發送樣品」區段新增至頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 2 在「已發送樣品編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

如需有關「已發送樣品編輯」頁面欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) (請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) 頁數 175) 中的以下任務：將已發送樣品資訊連結至電訪記錄。

- 3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「已發送樣品」細項新增至智慧型電訪記錄。如需有關已發送樣品的詳細資訊，請參閱[銷售電訪期間發送樣品 \(頁數 476\)](#)。

以下程序說明如何將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至智慧型電訪記錄。

將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄

- 1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「促銷項目」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「促銷項目」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」將「促銷項目」區段新增至頁面版面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

- 2 在「已發送促銷項目編輯」頁面上，輸入所需的資訊。

如需有關「已發送促銷項目編輯」頁面欄位的詳細資訊，請參閱追蹤顧客的拜訪 (銷售電訪) (請參閱 [追蹤客戶的拜訪 \(銷售電訪\)](#) 頁數 175) 中的以下任務：將促銷項目、教育項目或其他行銷項目連結至電訪記錄。

3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「促銷項目」細項新增至智慧型電訪記錄。

以下程序說明如何將工作簿資訊連結至智慧型電訪記錄。

將工作簿資訊連結至智慧型電訪記錄

1 在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，向下捲動至「工作簿」區段，然後按一下「新建」。

附註：如果「工作簿」區段未出現在「智慧型電訪詳細資料」頁面上，請按一下頁面右上角的「編輯版面配置」將「工作簿」區段新增至頁面配置。如果區段無法新增至頁面版面配置，請聯絡您的公司管理員。

2 在「工作簿」頁面上，輸入所需資訊。

如需有關「工作簿編輯」頁面上欄位的詳細資訊，請參閱 [工作簿欄位 \(頁數 1246\)](#)。

3 儲存記錄。

視需要重複這些步驟，並將更多「工作簿」明細行項目新增至智慧型拜訪記錄。

設定生命科學相關偏好設定

身為管理員，您可以在「生命科學相關偏好設定」頁面上為 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 設定下列偏好設定：

- 生命科學偏好設定：
 - 產生電訪活動歷史記錄
 - 允許提交未來的拜訪與樣品交易
- 定義樣品相關偏好設定：
 - 聯絡人可以發送樣品的次數
 - 啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選
 - 啟用聯絡人州執照驗證
 - 啟用簽名驗證

您可以按一下「生命科學相關偏好設定」頁面上的「編輯」並儲存更新，或使用內嵌編輯更新個別偏好設定，藉此更新生命科學相關偏好設定。

在您開始之前：您的角色必須包含「管理製藥存取權」權限，才能設定 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 偏好設定。

設定 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 相關偏好設定

1 依序按一下「管理」、「其他生命科學相關」(在「生命科學管理」區段中) 及「生命科學相關偏好設定」，瀏覽至「生命科學相關偏好設定」管理頁面。

2 視需要設定下列偏好設定：

在「生命科學偏好設定」區段中：

- 產生電訪活動歷史記錄
選取此設定以產生電訪活動的接洽歷史記錄資料，以在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式中使用及顯示。

附註：只有您是 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式的授權使用者時，才選擇此設定。

- 允許提交未來的拜訪與樣品交易

選取此設定來允許使用者提交未來日期的拜訪與樣品交易。

附註：只有您是 **Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales** 應用程式的授權使用者時，才選擇此設定。

在「定義樣品相關偏好設定」區段中：

■ 聯絡人可以發送樣品的次數

如需有關設定此偏好設定的資訊，請參閱[設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限 \(頁數 1617\)](#)。

■ 啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選

如需有關設定此偏好設定的資訊，請參閱[根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 \(頁數 1618\)](#)。

■ 啟用聯絡人州執照驗證

選取此選項可讓 **Oracle CRM On Demand** 在製藥銷售代表提交要發送給醫師或其他醫療照護提供者的樣品時，檢查所有地址在美國的拜訪聯絡人州執照的有效性。如果此設定已選取，則 **Oracle CRM On Demand** 會驗證下列項目：

- 在拜訪地址中指定的州別，會與在聯絡人州執照中指定的州別相同。
- 拜訪日期應在州執照的有效期限內，亦即州執照的到期日不能早於拜訪日期。如果聯絡人州執照中未指定日期，則 **Oracle CRM On Demand** 會假定州執照有效。

這些驗證檢查只會套用到發送的產品樣品上，不會套用到如詳述產品或發送促銷項目等其他相關活動上，並會套用到所有拜訪類型上：客戶拜訪、出席者拜訪及聯絡人拜訪。如果 **Oracle CRM On Demand** 判定州執照無效，則 **Oracle CRM On Demand** 會發出錯誤訊息並防止樣品發送。若要繼續發送樣品，代表必須將有效的州醫療執照新增至該拜訪中。

■ 啟用簽名驗證

選取此設定，可讓 **Oracle CRM On Demand** 在銷售代表於拜訪客戶期間嘗試使用「拜訪詳細資料」頁面的「提交」按鈕發送任何產品樣品時，檢查簽名記錄是否存在。如果沒有與此拜訪相關聯的簽名記錄，且「拜訪詳細資料」頁面上「可發送的樣品」或「樣品發送」相關資訊區段中的「數量」值為正值，則 **Oracle CRM On Demand** 會在銷售代表提交拜訪時顯示錯誤訊息，並不再繼續處理拜訪。若要繼續處理拜訪，並允許代表發送產品樣品，則代表必須先將聯絡人的簽名記錄新增至拜訪記錄，才能重新提交拜訪。

設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限

管理員可以設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限。此設定是在通用層級設定，並且套用至整個組織。請進行此設定以確定下列項目：

- 此欄位中的銷售代表發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數，將無法超過指定的次數上限。
- 聯絡人搬遷至不同州別時，在等候有效州執照的期間時可以發送樣本。通常，聯絡人搬遷至不同州別時，必須等候數天才能收到有效執照。

開始之前。若要設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限，您的使用者角色必須包含「啟用基本樣品作業」權限。

設定可發送樣品給沒有有效州執照之聯絡人的次數上限

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「生命科學管理」區段中，按一下「其他生命科學相關」連結。
- 3 在「生命科學相關偏好設定」頁面中，按一下「生命科學相關偏好設定」連結。
- 4 在「可發送樣品給聯絡人的次數」欄位中輸入值。

此欄位的預設值是 -1，表示未設定可發送樣品給沒有有效州別執照之聯絡人的次數上限，且對目前行為沒有影響。將此欄位中的值設為任何負數，將會得到相同的結果。

將此欄位中的值設為大於零的數字，表示您設定了沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限，並且會影響行為，如下所示：

- 銷售代表可以發送樣品給等待有效州別執照的聯絡人 x 次，其中 x 是此欄位中的值，假設執照狀態無效或非 Null，且執照未到期。

附註：若要將樣品分配給聯絡人，聯絡人類型 (例如，內科醫師、藥師、從事醫護工作者、醫師) 必須獲得授權才能收到與登錄樣本。如需詳細資訊，請參閱授權聯絡人接收樣品 (請參閱 [授權聯絡人收到樣品](#) 頁數 1619)。

- 如果聯絡人搬遷至不同州別，則可發送樣品給等待有效州別執照的聯絡人 x 次，其中 x 是此欄位中的值。如需詳細資訊，請參閱聯絡人狀態授權欄位 (請參閱 [聯絡人州執照欄位](#) 頁數 455)。

相關主題

如需樣品管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [授權聯絡人接收樣品](#) (請參閱 [授權聯絡人收到樣品](#) 頁數 1619)
- [樣品交易](#) (頁數 469)
- [管理樣品交易](#) (頁數 471)
- [樣品交易欄位](#) (頁數 494)

根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件

管理員可啟用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 項目的選擇清單篩選，如詳述產品、促銷項目、樣品發送、訊息計劃以及樣品要求。設定此篩選後，Oracle CRM On Demand 會篩選製藥銷售代表進行客戶電訪 (聯絡人電訪、客戶電訪或出席者電訪) 期間顯示的下列選擇清單項目。視銷售代表的分配記錄而定，Oracle CRM On Demand 會對選擇清單項目套用篩選如下：

- 銷售代表可以詳述的產品
- 銷售代表可以發送的樣品
- 銷售代表可以發送的促銷項目
- 銷售代表可以為客戶要求的樣品

如果未設定篩選，則 Oracle CRM On Demand 不會使用銷售代表的分配記錄來篩選這些選擇清單。

開始之前。若要啟用選擇清單篩選，您的使用者角色必須包含「管理製藥存取權」與「管理公司」權限。

根據銷售代表的分配記錄啟用選擇清單篩選條件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
 - 2 在「生命科學管理」區段中，按一下「其他生命科學相關」連結。
 - 3 在「生命科學相關偏好設定」頁面中，按一下「生命科學相關偏好設定」連結。
 - 4 選取「啟用依銷售代表分配的產品選擇篩選」。
- 依預設，未選取此設定。

相關主題

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [銷售電訪期間發送樣品](#) (頁數 476)
- [配置](#) (頁數 500)
- [連結詳述產品資訊至電訪](#) (頁數 480)
- [連結已發送樣品資訊至電訪](#) (頁數 483)
- [連結促銷項目資訊至電訪](#) (頁數 485)
- [連結樣品要求資訊至電訪](#) (頁數 486)

授權聯絡人收到樣品

銷售代表無法將樣品分配給任何聯絡人。他們只能將樣品分配給獲得授權能夠收到與登錄樣品的聯絡人。管理員透過指定可以發送樣品的聯絡人類型，來控制這個功能。如果銷售代表嘗試將樣品分配給未獲授權接收與登錄樣品的聯絡人，則會顯示類似以下的錯誤訊息：聯絡人無法發送品。

開始之前。若要授權聯絡人接收樣品，您必須先建立名為「可以發送樣品」的類型選擇清單欄位，值為「是」與「否」。

授權聯絡人接收樣品

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在「應用程式自訂」區段中按一下「應用程式自訂」。
- 3 在「記錄類型設定」區段中，按一下「聯絡人」連結。
- 4 在「層疊選擇清單」區段中，按一下「聯絡人層疊選擇清單」連結。
- 5 在「聯絡人層疊選擇清單」頁面上，按一下下列層疊選擇清單定義旁的「編輯」。

上階選擇清單	相關選擇清單
聯絡人類型	可以發送樣品

- 6 前往「層疊選擇清單精靈」的步驟 2，對於您不要授權接收與登錄樣品的每個聯絡人，將「相關選擇清單顯示值」(或上層選擇清單可用值) 設為「否」。

附註：根據預設，每個聯絡人的「相關選擇清單顯示值」(上層選擇清單可用值) 設為「是」，表示預設所有聯絡人都可以發送樣品。

例如在下表中，下列聯絡人獲得授權收到與登錄樣品：醫院主任、實驗室技術人員、從事醫護工作者、藥師及醫師。

上層選擇清單可用值	相關選擇清單顯示值
準客戶	否
顧客	否
合作夥伴	否
醫院主任	是
實驗室技術人員	是
從事醫護工作者	是
藥師	是
醫師	是
醫師調查員	否
研究護理人員	否
研究藥師	否

上層選擇清單可用值	相關選擇清單顯示值
研究實驗室技術人員	否

如需層疊選擇清單的詳細資訊，請參閱[定義層疊選擇清單 \(頁數 1107\)](#)。

相關主題

如需樣品管理的相關資訊，請參閱下列主題：

- [設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限 \(頁數 1617\)](#)
- [樣品交易 \(頁數 469\)](#)
- [管理樣品交易 \(頁數 471\)](#)
- [樣品交易欄位 \(頁數 494\)](#)

設定樣品交易的自動提交

本主題說明如何在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流程功能來自動提交樣品交易進行處理。

開始之前。請檢閱[關於樣品交易的自動提交 \(頁數 1621\)](#)中的資訊。

設定樣品交易的自動提交

- 1 決定樣品交易中有哪些欄位將用於工作流程規則上的條件中。

例如，您可能會決定使用樣品交易記錄類型上核取方塊欄位中的設定作為準則，來決定是否應提交記錄。在工作流程規則中，您可以指定若在記錄上已選取核取方塊時，工作流程應提交該記錄。您可以使用現有的核取方塊欄位，或者可能會想要設定自訂核取方塊欄位並為其命名，如「註記提交需求」。如需有關設定自訂欄位的詳細資訊，請參閱[記錄類型應用程式自訂頁面 \(頁數 1033\)](#)上表格中有關「欄位管理」與「頁面版面配置管理」的區段。

- 2 為「樣品交易」記錄類型設定所需的工作流程規則。

您可以視需要設定許多工作流程規則。您可能會想要設定含有「儲存修改的記錄時」觸發事件的工作流程，以自動提交修改過的樣品交易記錄。

附註：在設定工作流程規則時，您也必須包含條件來檢查「狀態」欄位是否已設為**進行中**的值。此條件為必要項目，以便在「提交」動作順利執行時，讓動作變更「樣品交易」記錄的「狀態」欄位 (其為再次呼叫此工作流程的修改動作)。

下列為最低規則條件的範例：

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="進行中" AND ExcludeChannel("線上")
```

在此範例中，「註記提交需求」為自訂欄位，而 ExcludeChannel 則為選擇性條件，可讓您限制觸發範圍以使工作流程僅對匯入有效，而不是在使用 UI 中的「提交電訪」按鈕時觸發。如果您在觸發此工作流程動作時收到任何錯誤，請參閱檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤執行環境 (請參閱 [檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項](#) 頁數 1328)。

如需有關設定工作流程規則的詳細資訊，請參閱[建立工作流程規則 \(頁數 1294\)](#)。

- 3 在每個工作流程規則中，請指定待執行之工作流程動作必須符合的條件。

例如，您可以指定若在記錄上已選取特定核取方塊欄位時，則必須執行工作流程規則上的動作。

附註：如果您不要讓工作流程規則提交透過使用者介面建立或更新的記錄，則請在您工作流程規則的條件中設定必要限制。如需詳細資訊，請參閱[限制特定通路或角色的工作流程規則 \(頁數 1307\)](#)

- 4 在您每個工作流程規則上建立所需的「提交」工作流程動作。

如需有關「提交」工作流程動作的詳細資訊，請參閱[關於工作流程動作 \(頁數 1285\)](#)中有關 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 工作流程動作的資訊。

備註：在「提交」動作之前，必須先有具備非零等待值的「等待」動作。使用非零等待時會將工作流程動作轉譯為非同步動作。若要追求整體應用程式效能則建議採用非同步動作，特別是如果您正在匯入與提交大量樣品交易記錄時。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式](#) (頁數 1627)。

關於樣品交易的自動提交

您可以設定工作流程規則來自動提交樣品交易，因此您無須個別開啟每個記錄來提交樣品交易。如果您想要同時提交您透過 Web 服務或透過「匯入助理」所建立或更新的記錄集，使用工作流程規則來提交樣品交易記錄集便頗為實用。例如，當您將新存貨從倉庫傳送給您的銷售代表，便可能會想要透過「匯入助理」建立大量類型為「轉出」的樣品交易，然後提交它們。

您可以設定一個工作流程規則，讓其在每次樣品交易記錄更新時觸發，並在該規則上設定一個工作流程動作，讓其在記錄上的欄位設為您於工作流程規則條件中所指定的值時，自動提交記錄。例如，您可以執行下列動作：

- 1 匯入樣品交易記錄集。
- 2 為步驟 1 中匯入的樣品交易來匯入交易項目記錄。
- 3 當觸發欄位設為提交觸發值，例如「註記提交要求」設為 Y 時，重新匯入步驟 1 的樣品交易記錄集。

附註：您必須先匯入所有對應的樣品交易項目，才能使用工作流程規則來提交樣品交易。

如果您不要讓工作流程規則提交透過使用者介面建立或更新的記錄，則請在您工作流程規則的條件中設定必要限制。如需詳細資訊，請參閱[限制特定通路或角色的工作流程規則](#) (頁數 1307)

當您使用工作流程來提交匯入的記錄，會發生下列情況：

- 工作流程提交動作的任何錯誤並不會阻止樣品交易記錄的匯入、建立或更新作業。
- 對存貨盤點所做的變更會反映在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 應用程式中。

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop 允許使用者將其 Oracle CRM On Demand 記錄與 Microsoft Outlook 同步。在「管理首頁」的「桌面整合管理」區段中，您可以按一下 Oracle CRM On Demand Desktop 連結以移至可讓您設定將此軟體分配給使用者的頁面。您可以執行下列動作：

- 驗證您的系統符合 Oracle CRM On Demand 的系統需求，再安裝 Oracle CRM On Demand Desktop。
- 管理可供 Oracle CRM On Demand Desktop 使用者使用的自訂套件，請參閱[管理自訂套件](#) (頁數 1621)。
- 從 Oracle Software Delivery Cloud 下載檔案，這些檔案可讓您自訂與部署 Oracle CRM On Demand Desktop 應用程式。
- 設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式的下載位置，請參閱[設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置](#) (頁數 1623)。

如需安裝、設定及部署 Oracle CRM On Demand Desktop 的詳細資訊，請參閱 <CRMDesktopAdmin>。如需自訂 Oracle CRM On Demand Desktop 的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand Desktop Customization 指南*。

附註：除了完整的 Oracle CRM On Demand Desktop 產品外，還可使用 Oracle CRM On Demand Desktop Lite 產品。如需 Oracle CRM On Demand Desktop Lite 的詳細資訊，請參閱 <CRMDesktopAdmin>。

管理自訂套件

*自訂套件*是由 Oracle CRM On Demand Desktop 關聯至特定角色的一組 XML 中繼資料檔案與 JavaScript 檔案。中繼資料檔案會自訂 Oracle CRM On Demand Desktop 部署。例如，您可以執行下列自訂：新增或移除 Oracle CRM On

Demand Desktop 所同步的欄位，或變更自訂表單的版面配置。如需自訂套件的詳細資訊，請參閱 *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*。

附註：Oracle CRM On Demand Desktop Lite 不支援自訂套件。

在「套件清單」頁面中，您可以新增自訂套件，以及複製、編輯並刪除現有套件。

發佈自訂套件

若要使自訂套件有效並可供 Oracle CRM On Demand Desktop 使用者使用，您必須發佈套件。

套件記錄一旦發佈就會變成唯讀，而「狀態」欄位中的值則會從「未發佈」變更為「已發佈」。任何時刻只有一個自訂套件能對用戶端版本有效。因此，如果您嘗試發佈套件的對象角色其開始日期與同一角色的現有自訂套件相重疊，即會出現錯誤訊息。不過，具有特定角色的使用者可就不同用戶端版本發佈不同套件。

如需變更套件內的中繼資料檔案，您必須取消發佈套件、附加更新的套件檔案以及發佈更新的套件。

提示：由於具有指定角色的使用者在記錄狀態為「未發佈」時將無法下載套件檔案，因此建議您為目前有效的套件指定結束日期，並在必須執行變更時建立新套件。此動作可確保套件永遠可供新使用者使用，同時達成更精確的版本控制與追蹤。

開始之前。若要管理自訂套件，您的角色必須包含「管理 CRM Desktop 存取」權限。

新增自訂套件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在 Oracle CRM On Demand Desktop 區段中，按一下 Oracle CRM On Demand Desktop。
- 3 按一下「管理自訂套件」。
- 4 在「套件清單」頁面上，按一下「新套件」按鈕。
- 5 在「套件編輯」頁面上，填好下列欄位。

欄位	註解
套件名稱	輸入名稱。建議您根據使用者角色來為套件命名。
使用者角色	選取與套件相關聯的角色。
註解	輸入套件的備註。
附件	按一下附件圖示，然後選取套件檔案。
開始日期	如果需要的日期不是今天的日期，請為套件選取開始日期。
結束日期	必要時，為套件選取結束日期。發佈套件而未定義結束日期會被視為永久有效。因此，您必須定義結束日期才能停用套件記錄並允許為角色發佈新套件。
用戶端版本	此套件支援的 Oracle CRM On Demand Desktop 用戶端版本。

- 6 按一下「儲存」。

或者，您可以複製現有套件，然後依自己的需求變更詳細資料。

發佈或取消發佈套件

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在 Oracle CRM On Demand Desktop 區段中，按一下 Oracle CRM On Demand Desktop。
- 3 按一下「管理自訂套件」。
- 4 在「套件清單」頁面上，按一下套件的名稱。
- 5 視需要，按一下「發佈」按鈕或「取消發佈」按鈕。
發佈套件時，「雜湊值」欄位中會產生一值。取消發佈套件時，則會清除「雜湊值」欄位。

設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置

在「安裝程式位置」畫面中，您可以輸入安裝程式 EXE 檔案的 URL，為一或多個版本指定 Oracle CRM On Demand Desktop 32 位元或 64 位元安裝程式下載位置。指定的 URL 可以是您網路上的任何位置。如需詳細資訊，請參閱 [<CRMDesktopAdmin>](#)。

開始之前。若要設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置，您的角色必須包含「管理 CRM Desktop 存取」權限。

管理員必須先從 Oracle Software Delivery Cloud 取得這些安裝程式。

設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「管理」通用連結。
- 2 在 Oracle CRM On Demand Desktop 區段中，按一下 Oracle CRM On Demand Desktop。
- 3 按一下「下載位置」連結。
- 4 在「安裝程式位置」畫面中，執行下列動作：
 - a 針對要設定下載位置的各個版本，在版本旁邊的 URL 欄位中輸入 EXE 檔案的 URL。
 - b 按一下「儲存」。

設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置後，一般使用者可以依序導覽至「我的設定」、「資料和整合工具」以及可下載 EXE 檔案的 Oracle CRM On Demand Desktop 頁面，來安裝 Oracle CRM On Demand Desktop。如需詳細資訊，請參閱[安裝 Oracle CRM On Demand Desktop \(頁數 1623\)](#)。

安裝 Oracle CRM On Demand Desktop

在 Oracle CRM On Demand Desktop 頁面上，您可以按一下「下載 Oracle CRM On Demand Desktop」連結來安裝 Oracle CRM On Demand Desktop。

開始之前。檢查是否具備必要的軟硬體，以及執行 Oracle CRM On Demand Desktop 的軟體，請參閱[Oracle CRM On Demand 網站](#)。如需安裝、設定及部署 Oracle CRM On Demand Desktop 的詳細資訊，請參閱 [<CRMDesktopAdmin>](#)。

若要安裝 Oracle CRM On Demand Desktop，您的角色必須包含「啟用 CRM Desktop 存取」權限。

備註：本主題中的步驟需要您的系統管理員已設定安裝程式位置。如需詳細資訊，請參閱[設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置 \(頁數 1623\)](#)。

安裝 Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 在任何頁面的右上角，按一下「我的設定」全域連結。
- 2 在「個人首頁」上，按一下「資料和整合工具」連結。
- 3 在「資料和整合工具」頁面上，按一下「Oracle CRM On Demand Desktop」連結。
- 4 在 Oracle CRM On Demand Desktop 頁面上，選取安裝程式，然後按一下「下載 Oracle CRM On Demand Desktop」連結。

- 5 在第二個「Oracle CRM On Demand Desktop」頁面上閱讀詳細資訊，然後按一下「下載 Oracle CRM On Demand Desktop」連結。
- 6 在此視窗中，執行下列其中一項動作：
 - 按一下「儲存」將 Oracle CRM On Demand Desktop EXE 檔案複製到您的硬碟上，以便在離線時安裝 Oracle CRM On Demand Desktop。(建議)
 - 按一下「執行」以開始安裝。您必須保持網際網路連線，才能完成安裝。
- 7 遵循指示完成安裝作業。

Expression Builder

按一下主題即可查看有關 Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 及其用法的資訊：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [關於運算式 \(頁數 1627\)](#)
- [Expression Builder 中的資料類型 \(頁數 1630\)](#)
- [Expression Builder 運算子 \(頁數 1632\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)
- [Expression Builder 範例 \(頁數 1670\)](#)

關於 Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 是使用運算式實作商務規則的工具。運算式是指一個或多個 Oracle CRM On Demand 可評估之運算子、函數、欄位和常值的有效組合。

Expression Builder 用於 Oracle CRM On Demand 中的下列區域：

- 用於下列環境中的進階欄位管理：
 - 在欄位上設定欄位驗證屬性
 - 指定預設欄位值定義欄位層級驗證和預設欄位值時，公司管理員可以建立彈性運算式，以涵蓋各種不同的商務規則。如需有關欄位驗證和預設值的詳細資訊，請參閱[關於欄位管理 \(頁數 1035\)](#)。
- 工作流程規則與工作流程動作。

公司管理員可以從「工作流程」頁面，設定在更新、建立或刪除記錄時評估的工作流程規則。運算式是用來在規則上定義條件以及由規則執行的動作。如需有關工作流程規則的詳細資訊，請參閱「關於工作流程規則」(請參閱 [關於工作流程規則 頁數 1276](#))。

附註： Expression Builder 可在大部分情況下驗證運算式的語法。不過，其無法針對數學、邏輯或語意準確性來評估或驗證運算式。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [關於運算式 \(頁數 1627\)](#)
- [Expression Builder 中的資料類型 \(頁數 1630\)](#)
- [Expression Builder 運算子 \(頁數 1632\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)
- [Expression Builder 範例 \(頁數 1670\)](#)

使用 Expression Builder

在 Oracle CRM On Demand 中，只要在文字方塊旁看見  圖示，就可以使用 Expression Builder。按一下圖示就會在新視窗中開啟 Expression Builder。

附註：如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

建立運算式

1 按一下  圖示開啟 Expression Builder。

2 在 Expression Builder 中，從清單選取欄位和函數，或是在運算式編輯器中輸入。

您從清單中選取某個欄位時，與語言無關的欄位名稱就會貼入運算式編輯器。例如，您從「機會」欄位的清單中選取「結案日期」欄位時，[{Primary Revenue Close Date}] 就會貼入運算式編輯器。

附註：Expression Builder 中顯示於「欄位」清單的欄位名稱即是欄位的顯示名稱。如果管理員變更某個欄位的顯示名稱，則「欄位」清單會顯示該欄位的新顯示名稱。然而，您從清單中選取該欄位時，與語言無關的欄位名稱就會貼入運算式編輯器。

欄位名稱前後的方括號表示系統將評估特定欄位的值並傳入其特定資料類型。如需有關選取欄位和欄位值的詳細資訊，請參閱下表。

3 視需要加入運算子和常值，藉以編輯運算式。

附註：如果您想讓運算式判斷選擇清單欄位是否具有特定值，請勿在運算式中輸入該值。例如，請勿輸入 [{Type}] = "客戶"。請改為從清單中選取選擇清單欄位，然後按一下 Expression Builder 中的「顯示可接受的值」連結。您可以從顯示的值中選取想要用於運算式的值。此運算式看起來會類似下列運算式：

```
[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

4 (選擇性) 將備註新增至運算式，如下所示：

- 若要表示備註的開頭，請輸入正斜線 (/)，後面接著一個星號 (*)。
- 若要表示備註的結尾，請輸入星號，後面接著一個正斜線。

例如：

```
/*這是備註內容*/
```

您可以在運算式的開頭或結尾處，或是在運算式的任何位置新增備註。單一運算式可以新增多個備註。

評估運算式時，將會忽略運算式中的備註內容。不過，無法在工作流程「傳送電子郵件」動作的電子郵件主旨行或訊息中包含備註 (原本會被忽略)。這些位置的正斜線和星號會被解譯成純文字，並與放置在星號內的任何其他文字一起顯示在主旨行或電子郵件訊息中。

附註：您也可以使用備註功能將運算式設為無效。例如，若要讓欄位驗證運算式無效，但您不想要將其刪除，則以本處所述的正斜線與星號字元括住運算式。如果您稍後要將運算式再次設為有效，則請刪除運算式開頭和結尾的正斜線與星號字元。

5 (選擇性) 按一下「檢查語法」，然後進行任何更正。

6 儲存運算式。

下表說明 Expression Builder。

介面元素	描述
記錄類型欄位	提供運算式允許使用之欄位的內容特有選擇清單 (根據內容記錄類型)。如果您的公司管理員已經重新命名某些欄位，「欄位」選擇清單就會顯示新的欄位名稱。 請注意下列重點： - 如果您要建立工作流程規則，或是與工作流程規則相關的動作，此內容記錄類型即為工作流程規則定義中指定的記錄類型。例如，如果您要針對服務要求記錄的工作流程規則建立即將當做動作傳送的電子郵件本文，Expression Builder 的內容記錄類型即為「服務要求」。 - 在「進階欄位管理」中，內容記錄類型即為正在建立運算式之欄位上層的記錄類型。例如，在機會欄位定義欄位驗證時，Expression Builder 的內容資料類型即為「機會」。
顯示可接受的值	當您已經從「欄位」選擇清單中選取某個欄位時，請按一下「顯示可接受的值」來顯示該欄位可接受的值。 - 如果選取的欄位是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」就會顯示針對該選擇清單所設定的所有選項。 您一次只能選取一個選項。選取選項就會產生可用於運算式之 Lookup 函數的定義。 - 如果選取的欄位不是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」就會顯示一個視窗，其中針對該欄位可保存的各種資料描述可接受的值。
函數	提供可在運算式內部修改、擷取或處理資料之特殊函數的下拉式清單。如需可用函數的清單，請參閱 Expression Builder 的函數 (請參閱 Expression Builder 函數 頁數 1636)。
運算式	顯示運算式的多行可編輯文字方塊。 如需支援的運算式長度上限的詳細資訊，請參閱關於運算式 (頁數 1627)。 您從選擇清單選取的欄位和函數會出現在運算式編輯器中。您也可以直接在運算式編輯器中輸入運算式。 運算式語法會固定顯示與語言不相關的欄位名稱(與語言無關的名稱不會隨著使用者語言變更而改變)。
語法指南	顯示 Expression Builder 線上說明中的 Oracle CRM On Demand 主題。
範例運算式	在 Expression Builder 線上說明中顯示下列主題「Oracle CRM On Demand 範例」。
檢查語法	驗證您所建立的運算式語法。
儲存	儲存運算式。
取消	關閉 Expression Builder 視窗，但不儲存任何變更。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [關於運算式 \(頁數 1627\)](#)
- [Expression Builder 中的資料類型 \(頁數 1630\)](#)
- [Expression Builder 運算子 \(頁數 1632\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)
- [Expression Builder 範例 \(頁數 1670\)](#)

關於運算式

運算式是指一個或多個 Oracle CRM On Demand 可評估之運算子、函數、欄位和常值的有效組合。這個主題會提供有關下列運算式功能的資訊：

- 以運算式表示的欄位與欄位名稱格式
- 運算式長度
- 文字長度
- 條件運算式
- 驗證運算式
- 在運算式中使用相關的欄位

運算式中的欄位與欄位名稱語法

大多數用於某個記錄類型之欄位設定頁面的欄位，也可用於該記錄類型在 Expression Builder 中的欄位清單，且可用於運算式。

備註：「文字 (短 - 可遮罩)」欄位類型的自訂欄位則屬例外。您無法在 Expression Builder 的運算式中使用這些欄位。

您從 Expression Builder 的欄位清單中選取欄位名稱，藉此將欄位加入至運算式時，欄位便會以下列語法輸入至運算式編輯器：

[{FieldName}]

運算式編輯器中所顯示的欄位名稱是與語言無關的欄位名稱，用來在 Oracle CRM On Demand 內部識別欄位。雖然您也可以使用 [{FieldName}] 語法直接在運算式編輯器中輸入欄位名稱，但建議您一律從欄位清單中選取欄位，以便在運算式中使用正確的欄位名稱。

關於較早的版次中運算式的欄位名稱與欄位名稱語法

在 Oracle CRM On Demand 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中，您從 Expression Builder 的欄位清單中選取欄位後，欄位便會以下列語法輸入至運算式編輯器：

[<FieldName>]

此外，在第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中，Expression Builder 所使用的欄位名稱 (與語言無關) 與 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 及更新版次中所使用的欄位名稱 (與語言無關) 不同。然而，任何運算式若使用 [<FieldName>] 語法與對應的欄位名稱，且在較早的版次中有效，則在第 29 版 Service Pack 1 或更新版次中便持續有效。如果您要的話，仍可以繼續使用 [<FieldName>] 語法直接在運算式編輯器中輸入舊的欄位名稱 (與語言無關)。然而，建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取欄位，以讓欄位名稱與欄位語法隨時保持正確。

若 [{FieldName}] 語法用於新欄位名稱，而 [<FieldName>] 語法用於舊欄位名稱，則運算式可混合使用新欄位名稱與舊欄位名稱。

關於 Oracle CRM On Demand 線上說明中的範例

線上說明中顯示的部分運算式範例所使用的欄位名稱與欄位名稱語法 (與語言無關)，是第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，您在第 29 版 Service Pack 1 或更新版次中建

立或更新運算式時，若從 **Expression Builder** 的欄位清單中選取對應的欄位，運算式中的欄位名稱將會與線上說明範例中顯示的欄位名稱不同，且欄位會以新欄位語法顯示於運算式編輯器中。

運算式長度

若是透過工作流程規則上「傳送電子郵件」動作設定的電子郵件訊息主體，支援的運算式長度上限為 16,350 個字元，包括空格。按下 **Enter** 鍵，就可以在電子郵件中插入換行。換行在文字方塊中會計算為兩個字元。

在所有其他使用 **Expression Builder** 的情況下，支援的運算式長度上限為 1024 個字元，包含空格。

您還必須確認您要儲存運算式之欄位中的字元總數未超過該欄位的限制。在下列工作流程欄位中，函數和欄位名稱的前後會分別加上三個百分比符號 (%%%)：

- 透過「傳送電子郵件」動作所設定電子郵件中的「主旨」和「訊息主體」欄位
- 透過「建立任務」動作所設定任務中的「主旨」和「說明」欄位

百分比符號表示函數或欄位名稱將轉換成文字值。在儲存運算式的欄位中，每一個百分比符號會計算為一個字元。

如果您直接在欄位中輸入函數或欄位名稱，則必須在名稱前後分別加上三個百分比符號。如果您使用 **Expression Builder** 來內嵌函數或欄位名稱，這些百分比符號會自動加入。

例如，如果您在某個工作流程動作上，使用 **Expression Builder** 將下列欄位名稱插入至電子郵件訊息主體：

```
[{Name}]
```

Expression Builder 會在工作流程動作上將下列內容 (共 14 個字元) 插入至電子郵件訊息主體：

```
%%[%[{Name}]%]%%
```

文字長度

當您將字串或數值文字傳遞至 **Expression Builder** 中的函數，文字不得包含超過 75 個字元，包含空格。如果文字超過 75 個字元，則 **Expression Builder** 會將該文字視為語法錯誤。當您參考欄位名稱將字串傳遞至函數時，75 個字元的限制不會套用至傳遞至文字之欄位中值的長度。

當您建立運算式，以設定欄位的預設值，75 個字元的限制會套用至任何傳遞至運算式中任一函數的字串或數值文字。此外，運算式結果中的字元數不得超過欄位中所允許的最大字元數。

條件運算式

條件運算式是指透過應用程式評估時，永遠會傳回如 **True** 或 **False** 等布林值的運算式。

備註： **Yes**、**No**、**Y** 和 **N** 不是布林值。如果您為函數 (例如 **Iif** (頁數 1644) 函數) 指定 **True** 或 **False** 做為傳回值，則 **True** 和 **False** 會以字串傳回，而不是以布林值傳回。在條件運算式中使用不正確的布林值可能導致無法預期的行為發生。

在下列任何內容中使用的運算式必須是條件運算式：

- 指定欄位驗證規則
- 在工作流程規則中指定條件
- 當做 **Iif** (頁數 1644) 函數中的第一個參數

驗證運算式

驗證運算式是用來確保欄位中輸入的資料是有效的。驗證運算式必須是條件運算式。

欄位的驗證運算式會每次欄位於全新或現有記錄上更新時，進行評估。不過，不會於下列情況下評估驗證運算式：

- 欄位會在建立或修改記錄時保留空白。欄位驗證不會強制要求值。
- 欄位具有預先存在的值 (可能有效或無效)，而該值在更新記錄時並未變更。

如果驗證運算式沒有受到評估，或者如果驗證運算式評估為 **NULL**，則不會產生任何錯誤訊息。只有在驗證運算式失敗 (亦即，運算式評估為 **FALSE**) 時，才會產生錯誤訊息。

驗證運算式與其他運算式類型不同之處在於，它可以用條件運算子當做開頭。例如，如果「客戶名稱」是運算式所驗證的欄位，此運算式的開頭就可以是：

```
= 'Acme Hospital'
```

雖然這個運算式的格式不完整，不過它將會通過語法檢查。因為如果 Oracle CRM On Demand 在運算式的開頭找不到欄位名稱，它就會在運算式前面插入所驗證之欄位的名稱。您也可以依照下列方式輸入驗證運算式：

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

其中 [<AccountName>] 即為所驗證的欄位。

除了所驗證的欄位以外，如果運算式需要評估其他欄位，其標準作法是針對所驗證的欄位執行運算式中的第一項比較。

驗證運算式只會用於 Oracle CRM On Demand 進階欄位管理的「欄位驗證」文字方塊中。

驗證運算式範例

範例 1：某個業務程序要求機會的結案日期必須晚於機會的建立日期。

若要實作這項程序，請針對「結案日期」欄位 (位於機會的「欄位設定」頁面中) 建立驗證運算式，如下所示：

```
> [<CreatedDate>]
```

或者，您也可以使用下列範例，不過請注意，所評估的欄位 (結案日期) 必須是運算式中的第一個欄位：

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

如需有關建立及編輯欄位的資訊，請參閱建立及編輯欄位 (請參閱 [建立與編輯欄位](#) 頁數 1050)。

範例 2：某個業務程序要求當機會的成功率為 40% 或以上時，機會的收益必須是非零值。

此業務規則表示同時相依於這兩個欄位，而且可以用下列方式重新陳述：

對於機會而言，當成功率大於或等於 40 時，收益不得為零。反之，如果收益為零，成功率就不得大於或等於 40。

欄位的驗證運算式會在建立記錄以及使用者每次更新欄位時進行評估。因為只要更新「成功率」欄位或「收益」欄位就可能會影響這兩個欄位，所以您必須同時設有「成功率」欄位和「收益」欄位的驗證規則，才能正確實作此業務規則(如需有關建立和編輯欄位的詳細資訊，請參閱建立和編輯欄位 (請參閱 [建立與編輯欄位](#) 頁數 1050))。

實作這則範例所需的步驟如下所示：

- 1 針對「成功率」欄位設定下列驗證規則：

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

請注意，您不需要使用百分比符號 (%)。

- 2 將類似下面的驗證錯誤訊息加入至「成功率」欄位：

當成功率大於或等於 40% 時，收益就必須大於 0。

- 3 針對「收益」欄位設定下列驗證規則：

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 將類似下面的驗證錯誤訊息加入至「收益」欄位：

當成功率大於或等於 40% 時，收益就必須大於 0。

在運算式中使用相關的欄位

相關的欄位是聯結欄位，其值取決於外部索引鍵。當記錄類型的某欄位使用外部索引鍵參考其他記錄類型的欄位時，前者即稱為聯結欄位 (Joined Field)。相關欄位的範例為「機會」記錄類型上的 AccountName 欄位。「機會」記錄類型上的 AccountName 欄位是聯結欄位，其值取決於 AccountId 外部索引鍵欄位，該欄位參考「客戶」記錄類型。

如果您的運算式必須決定相關欄位的值，則建議您使用 `JoinFieldValue` 函數，並且參考 ID 欄位以取得欄位最近的值；亦即外部索引鍵欄位。否則，您的運算式結果可能不正確，運算式值結果可能無效。如需關於聯結欄位與 `JoinFieldValue` 函數的詳細資訊，請參閱 [JoinFieldValue \(頁數 1647\)](#)。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Expression Builder 中的資料類型

這個主題說明 Oracle CRM On Demand 中的資料類型，以及在 Expression Builder 中的使用方式。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

Oracle CRM On Demand 中的資料類型

下表將顯示在運算式中使用 Oracle CRM On Demand 欄位時，系統所傳回的資料類型。若要取得欄位的值，請使用 `{FieldName}` 語法或 `<FieldName>` 語法。

Oracle CRM On Demand 欄位類型	運算式中的傳回類型
整數	整數
選擇清單	字串
幣別	幣別
ID	字串
文字	字串
核取方塊	布林。 例如，您可以直接在預期條件的位置中使用 <code><Active></code> 。您也可以使用 <code>FieldValue('<Active>') = 'Y'</code> 。
日期	日期
日期時間	日期時間
數字	數字

資料類型算數

當陳述式參考的欄位值超過一個以上，且這些欄位的資料類型都不同時，則資料類型的順序會對計算作業造成影響。當運算子 (指數運算子除外) 套用至兩個不同資料類型的運算元時，在進行運算作業評估之前，位於運算子右方的運算元會被轉換為位於運算子左方的運算元所屬的資料類型。例如，如果 **CloseDate** 是 2007 年 2 月 9 日時，下列運算式：

$\text{PRE}('<\text{CloseDate}>') + 30$

會評估為 02/09/200730。因此，下列條件：

$[<\text{CloseDate}>] > \text{PRE}('<\text{CloseDate}>') + 30$

在語法上有效，不過其意義卻無效。此條件的正確撰寫方式如下：

$[<\text{CloseDate}>] - 30 > \text{PRE}('<\text{CloseDate}>')$.

附註：當您使用指數運算子時，運算子右側的運算元就不會轉換成左側運算元的資料類型。

下表將使用範例值顯示各種算數運算的可能結果。

欄位	資料類型	範例值
數量	整數	5
項目價格	幣別	2.25
計算	結果	
	值	資料類型
$[<\text{Item Price}>] + [<\text{Quantity}>]$	7.25	幣別
$[<\text{Quantity}>] + [<\text{Item Price}>]$	7	整數
$[<\text{Item Price}>] - [<\text{Quantity}>]$	(2.75) 附註：若為幣別欄位，括號就表示此值為負數。	幣別
$[<\text{Quantity}>] - [<\text{Item Price}>]$	3	整數
$[<\text{Item Price}>] * [<\text{Quantity}>]$	11.25	幣別
$[<\text{Quantity}>] * [<\text{Item Price}>]$	10	整數
$[<\text{Item Price}>] / [<\text{Quantity}>]$	0.45	幣別
$[<\text{Quantity}>] / [<\text{Item Price}>]$	2.50	幣別

當您使用指數運算子時，運算子右側的運算元就不會轉換成左側運算元的資料類型。

在這則範例 (其中「數量」是值為 5 的整數欄位，而「項目價格」是值為 2.25 的幣別欄位) 中，如果運算子右側的運算元轉換成左側運算元的資料類型，「數量 ^ 項目價格」的預期值即為 25，而且預期的資料類型是整數。不過，結果顯示在下表中。

計算	結果	
	值	資料類型
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	幣別
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	幣別

Expression Builder 中也支援負號運算子 (減號 [-])。例如：

計算	結果	
	值	資料類型
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	幣別

如果您將數字轉換成字串，計算就無法正確運作。例如：

計算	結果		描述
	值	資料類型	
1234 + abcd	1234	數字	字串 "abcd" 會評估為數字 0，然後與 1234 相加。
abcd + 1234	abcd1234	字串	數字 1234 會評估為字串 "1234"，然後附加至字串 "abcd"。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Expression Builder 運算子

這個主題將描述您可以用於 Expression Builder 中的運算子，以及這些運算子的評估順序。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

算數運算子

下表將描述每個算數運算子的目的，並且提供使用方式的範例。

運算子	目的	範例
+	新增	[<Record Number>] + 1
-	減	[<Record Number>] - 1

運算子	目的	範例
-	負數	[<Revenue>] < -100
*	乘	[<Subtotal>] * 0.0625
/	除	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	指數	[<Grid Height>] ^ 2

邏輯運算子

下列真實性表格將顯示 Expression Builder 中邏輯運算子所產生的可能結果。

邏輯運算子	第一個運算元	第二個運算元	結果
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE

邏輯運算子	第一個運算元	第二個運算元	結果
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

比較運算子

下表將描述每個比較運算子的目的，並且提供使用方式的範例。

運算子	目的	範例
=	測試第一個運算元是否等於第二個運算元。	[<Last Name>] = "Smith"
<>	測試第一個運算元是否不等於第二個運算元。	[<Role>] <> "End-User"
>	測試第一個運算元是否大於第二個運算元。	[<Revenue>] > 5000
<	測試第一個運算元是否小於第二個運算元。	[<Probability>] < .7
> =	測試第一個運算元是否大於或等於第二個運算元。	[<Revenue>] >= 5000
< =	測試第一個運算元是否小於或等於第二個運算元。	[<Probability>] <= .7
LIKE	測試第一個運算元的值是否符合指定的字串。	[<Last Name>] LIKE "Smith" 提示： 您可以使用星號 (*) 和問號 (?) 模式相符特殊字元搭配 LIKE 運算子。
NOT LIKE	測試第一個運算元的值是否不符合指定的字串。	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" 或 NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith") 附註： 第二個範例中的括號是必要的。

運算子	目的	範例
		提示： 您可以使用星號 (*) 和問號 (?) 模式相符特殊字元搭配 NOT LIKE 運算子。
IS NULL	測試運算元是否為 Null。	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	測試運算元是否非 Null。	[<Last Name>] IS NOT NULL

模式相符特殊字元

下表將描述模式相符特殊字元。這些特殊字元可以搭配 LIKE 和 NOT LIKE 比較運算子使用。

字元	目的	範例
*	零或多個字元	[<Last Name>] LIKE "Sm*" 會傳回 [<Last Name>] 值以 <i>Sm</i> 字元為開頭的所有記錄，例如 <i>Smith</i> 、 <i>Smythe</i> 和 <i>Smart</i> 。 [<Last Name>] LIKE "*om*" 會傳回 [<Last Name>] 欄位包含 <i>om</i> 字元的所有記錄，例如 <i>Thomas</i> 、 <i>Thompson</i> 和 <i>Tomlin</i> 。
?	一個字元	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" 會傳回 [<First Name>] 值為三個字元長而且並未以 <i>Da</i> 字母為開頭的所有記錄。系統會傳回含有 <i>Ted</i> 、 <i>Tom</i> 和 <i>Sam</i> 的記錄，但不會傳回含有 <i>Dax</i> 和 <i>Dan</i> 的記錄。 NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") 會傳回 [<First Name>] 值為三個字元長而且中間字元沒有 <i>o</i> 的所有記錄。系統會傳回含有 <i>Ted</i> 和 <i>Sam</i> 的記錄，但不會傳回含有 <i>Tom</i> 和 <i>Bob</i> 的記錄。

串連運算子

在電子郵件中，+ (加號) 運算子是用來串連欄位值與文字。

運算子的優先順序

優先順序是指 Oracle CRM On Demand 在單一運算式內部評估各種運算子的順序。適用規則如下：

- 優先順序較高的運算子會在優先順序較低的運算子之前評估。
- 優先順序相等的運算子會由左至右評估。
- 等級數字越低表示優先順序越高。
- 括號的使用方式會影響運算式內部的優先順序。括號內的運算式會在括號外的運算式之前評估。

下表將列出優先順序的等級。

層級	運算子
1	()
2	- (負數)
3	^ (指數)
4	* (乘法)、/ (除法)

層級	運算子
5	+ (加法)、- (減法)、NOT 邏輯運算子
6	AND 邏輯運算子
7	OR 邏輯運算子
8	=、<>、>、<、>=、<= 比較運算子

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Expression Builder 函數

下表列出您可以在 Expression Builder 中使用的函數，請按一下函數的名稱，即可查看有關函數的詳細資訊。

布林函數	日期和時間函數	字串函數	使用者函數	資料函數	數學函數
IfNull (頁數 1644)	Duration (請參閱 持續時間 頁數 1638)	FieldValue (頁數 1641)	Locale (請參閱 地區設定 頁數 1653)	ExcludeChannel (頁數 1639)	LN (頁數 1653)
Iif (頁數 1644)	JulianDay (頁數 1649)	FindNoneOf (頁數 1642)	LocaleListSeparator (頁數 1654)	GetGroupId (頁數 1643)	
IsValidRowId (頁數 1646)	JulianMonth (頁數 1649)	FindOneOf (頁數 1642)	OrganizationName (頁數 1657)	JoinFieldValue (頁數 1647)	
	JulianQtr (頁數 1650)	HostName (頁數 1643)	UserValue (頁數 1665)	LookupName (頁數 1654)	
	JulianWeek (頁數 1650)	InStr (頁數 1645)		LookupValue (頁數 1655)	
	JulianYear (頁數 1651)	Left (頁數 1651)		PRE (頁數 1658)	
	Timestamp (頁數 1661)	Len (頁數 1652)		RowIdToRowNum (頁數 1660)	
	Today (頁數 1664)	Lower (頁數 1656)		RowNum (頁數 1660)	
	UtcConvert (頁數 1669)	Mid (頁數 1656)			

布林函數	日期和時間函數	字串函數	使用者函數	資料函數	數學函數
		Right (頁數 1659)			
		ToChar (頁數 1661)			
		Upper (頁數 1664)			

請注意下列關於其他函數的資訊：

- 運算式產生器中「函數」欄位的下拉式清單中所列出的一些函數僅供內部使用，請勿在運算式中使用下列函數：
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- 建議您使用 [UserValue \(頁數 1665\)](#) 函數，不要使用下表中列出的函數。這些函數將會過時。

函數	建議的替代函數
別名	UserValue('<Alias>')
幣別	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
語言	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)

持續時間

Expression Builder 中的 Duration 函數會傳回數字，以天數或一部分天數來表示期間 (如期間引數所示)。

語法

Duration(period)

結果類型

數字

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
period	指定要傳回的期間。值可以是字串常值，格式為 <i>PnYnMnDTnHnM</i>，或者是評估為字串的運算式，格式為 <i>PnYnMnDTnHnM</i>。 在 <i>PnYnMnDTnHnM</i> 字串中： ■ P 是期間指示器 ■ <i>nY</i> 指定年數 ■ <i>nM</i> 指定月數 ■ <i>nD</i> 指定天數 ■ T 可分隔日期和時間的指定。 ■ <i>nH</i> 指定時數 ■ <i>nM</i> 指定分鐘數 例如，假設您要指定 50 個月的期間。您可以指定期間為字串常值，例如，P4Y2M 或 P50M。或者，如果您要指定依欄位值變動的期間，則您可以在引數的運算式中使用該欄位。 在下列範例中，「延期期間」是設定來儲存期間值 (月) 的自訂欄位。「延期期間」欄位中的值是用來計算期間： Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M') 因此，如果「延期期間」欄位中的值是 12，則運算式會評估為 P12M，此為引數的有效字串。如果「延期期間」欄位中的值是 50，則運算式會評估為 P50M，此亦為有效字串。 您可以在字串常值中指定任何的年、月、日、小時或分鐘數。同樣地，如果引數包含運算式，則運算式可傳回的數目沒有限制。

下列考量適用於期間引數：

- 請勿對正值指定加號 (+)。
- 您可以指定負值持續時間如下 -Duration(Period) 或 Duration(-period)。
- 不支援指定秒數。

- 如果年數、月數、天數、小時數或分鐘數為零，您可以省略該數字及其對應的指定項。
- 如果期間中沒有任何時間元件，則期間中不可以包含 T 指示項。
- 指示項 *P* 在期間中必須永遠存在。

範例

以下是有效的 Duration 函數範例：

Duration('P0Y1M1DT2H5M')

Duration('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duration('P0Y0M0DT0H0M')

Duration('P0DT1M')

Duration('P24M')

Duration('P500D')

Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M')

Duration('PT1000H3M')

Duration('-P1Y200M')

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

ExcludeChannel

如果指定的通路名稱是要求來源的通路，Expression Builder 中的 ExcludeChannel 函數會傳回 FALSE。

語法

ExcludeChannel(channel name)

結果類型

布林

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
channel name	要排除的通路名稱

下表說明用於通路名稱引數的有效字串。字串會區分大小寫。

Channel Name 字串	描述
Import	此通路字串排除透過匯入功能與透過 Oracle Data Loader On Demand 執行的更新。
Online	此通路字串排除透過下列方式執行的更新： ■ 瀏覽器視窗中的使用者互動，包括「大量更新」功能與合併記錄的更新。 ■ REST API 呼叫 附註：「線上」通路字串不會排除透過匯入功能執行的更新。
Mass Update	此通路字串僅排除透過「大量更新」功能執行的更新。 附註：「線上」通路字串也會排除透過「大量更新」功能執行的更新。
Record Merge	此通路字串僅排除透過合併記錄執行的更新。 附註：「線上」通路字串也會排除合併記錄的更新。
Web 服務	此通路字串排除來自 Web 服務的更新。
Office	此通路字串排除來自 Oracle CRM On Demand Integration for Office 的更新。
OEI	此通路字串排除來自 Oracle Outlook Email Integration On Demand 與 Oracle Notes Email Integration On Demand 的更新。
Desktop	此通路字串排除來自 Oracle CRM On Demand Desktop 的更新。
Rest	此通路字串僅排除來自 REST API 呼叫的更新。 附註：「線上」通路字串也會排除來自 REST API 呼叫的更新。
Mobile	此通路字串排除來自 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales 的更新。

範例

下列範例會阻止由 Web 服務要求觸發程序：

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

下列範例會阻止由匯入作業或 Oracle Data Loader On Demand 觸發程序：

```
ExcludeChannel("Import")
```

允許指定的線上更新範例

使用 `ExcludeChannel` 函數指定「線上」通路字串時，無法更新下列通路：

- 瀏覽器視窗中的所有使用者互動，包括透過「大量更新」功能與合併記錄執行的更新。
- REST API 呼叫

如果您想要允許來自 REST API 呼叫、「大量更新」功能或合併記錄的更新，但想要防止瀏覽器視窗中來自其他使用者互動的更新，請使用 `IIf` 函數搭配 `ExcludeChannel` 函數，來指定您要允許的線上通路。例如，若要允許 REST API 呼叫的客戶記錄更新，同時防止瀏覽器視窗中使用使用者互動的客戶記錄更新 (包括「大量更新」功能與合併記錄)，您可以使用下列組態建立工作流程規則：

- 記錄類型為「客戶」。
- 觸發事件為「儲存修改的記錄前」。
- 勾選「取消儲存」核取方塊。
- 條件如下所示：

```
IIf(ExcludeChannel("Online"),1,IIf(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

此工作流程規則允許來自所有未被「線上」通路字串防止的通路更新，例如 Web 服務、匯入功能以及來自 REST API 呼叫的更新。

附註：使用本範例中顯示的其他功能結合 `ExcludeChannel` 函數時，請記得，若指定的通路名稱是要求來源的通路，`ExcludeChannel` 函數將傳回 `FALSE`。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

FieldValue

Expression Builder 中的 `FieldValue` 函數會將欄位值傳回為字串。

語法

```
FieldValue('<field_name>')
```

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
field_name	對應於已選好欄位的有效 XML 名稱或自訂的整合標籤。 整合標記會顯示於記錄類型欄位頁面中的「整合標記 Web Services v2.0」資料欄。

範例

The following example:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

此範例會將「建立日期」欄位的值傳回為字串。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

FindNoneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函數會傳回第一個引數 (string1) 中第一個例項的位置，它與第二個引數 (string2) 中的任何字元都不相符。

語法

FindNoneOf(string1, string2)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string1	要搜尋的字串、文字欄位或字串運算式。
string2	要比對的字串、文字欄位或字串運算式。

範例

下列範例會傳回值 4：

FindNoneOf("abcdef", "abc")

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

FindOneOf

Expression Builder 中的 FindOneOf 函數會傳回第二個引數 (string2) 中字元的第一個引數 (string1) 中第一個例項的位置。

語法

FindOneOf(string1, string2)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string1	要搜尋的字串、文字欄位或字串運算式。
string2	要比對的字串、文字欄位或字串運算式。

範例

下列範例會傳回值 3：

```
FindOneOf("abcdef", "xyzc")
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

GetGroupId

Expression Builder 中的 GetGroupId 函數會傳回 Oracle CRM On Demand 共用行事曆群組。

語法

```
GetGroupId()
```

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

HostName

Expression Builder 中的 HostName 函數會傳回正在執行 Oracle CRM On Demand 之伺服器的主機名稱。

語法

```
HostName
```

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

IfNull

Expression Builder 中的 IfNull 函數會從傳遞給函數的第一個引數傳回值，如果第一個引數傳回 NULL，則傳回第二個引數的值。

語法

IfNull(expr1, expr2)

結果類型

即使第一個引數為 NULL，IfNull 函數的結果類型也是其第一個引數的類型，第二個引數會先轉換成第一個引數的類型，才能傳回它的值。

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
expr1	欄位名稱或運算式。
expr2	expr1 是 NULL 時，所傳回的欄位名稱或運算式。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

IIf

Expression Builder 中的 IIf 函數會根據條件運算式的評估，傳回兩個參數的其中一個。IIf 是 Immediate If 的縮寫。

語法

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

替代語法

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

混合語法

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

結果類型

IIf() 函數的結果類型一定都是其第一個引數的類型。如果運算式評估為 FALSE，第二個引數會先轉換為第一個引數的類型，再傳回其值。

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
expr	要進行評估的條件運算式。

引數	描述
result_if_true	如果條件運算式評估為 true 時的傳回值。
result_if_false	如果條件運算式評估為 false 時的傳回值。
expr_if_true	如果條件運算式評估為 true 時要評估的運算式。
expr_if_false	如果條件運算式評估為 false 時要評估的運算式。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

下列是 If 函數 中混合語法的範例：

商務程序要求客戶詳細資料頁面上的「地區」欄位是要在「帳單地址州」欄位變更時更新，如下所示：

如果「帳單地址州」欄位變更為「OK」或「TX」時，地區欄位要更新為「中央」。如果「帳單地址州」欄位變更為「CA」，「地區」欄位要更新為「西部」。對於其他所有州，「地區」欄位要更新為「東部」。

```
If([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central', If([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

InStr

Expression Builder 中的 InStr 函數會傳回某個字串在另一個字串中，第一次出現的位置。

語法

```
Instr(string1, string2, start, end)
```

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string1	指定要搜尋的字串，其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。

引數	描述
string2	指定要搜尋的字串，其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。 附註： 搜尋字串需區分大小寫。
start	(選擇性) 指定 string1 中開始點的整數。
end	(選擇性) 指定 string1 中結束點的整數。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

下列範例會傳回值 9：

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

下列範例顯示 InStr 函數在工作流程規則條件中的使用方式。在工作流程規則條件中，InStr 函數是用來決定指定字串是否顯示在記錄的欄位中。如果欄位中找到字串，則會執行工作流程規則上指定的動作。在此範例中，InStr 函數會決定記錄中的「主旨」欄位是否包含此字 REVIEW。只有在「主旨」欄位包含此大寫字 REVIEW 時，才會執行工作流程規則上的動作。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

IsValidRowId

Expression Builder 中的 IsValidRowId 函數會查詢指定記錄類型的記錄，以判斷特定資料列 ID 是否存在，並傳回布林值 (TRUE 或 FALSE)。如果資料列 ID 已存在，但記錄標示為刪除，則 IsValidRowId 函數會傳回 FALSE。

語法

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

結果類型

布林 (TRUE 或 FALSE)。

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
record_type	與語言無關的記錄類型名稱。(與語言無關的名稱不會隨著使用者語言變更而改變)。 這個引數必須以欄位字串識別碼括住，例如： '<Contact>'
row_id	傳回英數字元列 ID 的字串常值、欄位名稱或運算式。

範例

下列範例會判斷聯絡人記錄上「資料列 ID」欄位中的值，是否為聯絡人記錄的有效資料列 ID：

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

下列範例會判斷值 12-Y09KG 是否為客戶記錄的有效資料列 ID：

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JoinFieldValue

記錄類型可以透過外部索引鍵來參考其他記錄類型。當記錄類型的某欄位使用外部索引鍵參考其他記錄類型的欄位時，前者即稱為**聯結欄位** (Joined Field)。例如，大部分記錄類型的 OwnerId 欄位就是外部索引鍵，用以參考「使用者」記錄類型。而多數記錄的「負責人」欄位則是聯結欄位，以使用 OwnerId 外部索引鍵來參考「使用者」記錄類型的「別名」欄位。

在 Expression Builder 中，JoinFieldValue 函數若已指定參考記錄類型和相關外部索引鍵欄位，此函數將傳回聯結欄位的值。JoinFieldValue 函數也能擷取參考記錄類型未直接聯結至參考物件的其他欄位，讓您可透過相關記錄類型來查閱多種記錄類型的欄位。

如果參考記錄類型的 ID 欄位在您設定工作流程規則的記錄類型呈現為外部索引鍵，則您可以使用 JoinFieldValue 函數來擷取參考記錄類型的欄位值。

此外，您可以使用所有記錄類型都可使用的下列外部索引鍵欄位，來擷取「使用者」記錄類型的欄位值：

- CreatedById
- ModifiedById

附註： JoinFieldValue 函數無法傳回「活動」記錄類型的下列欄位值：支付交易數、詳述產品數量、促銷項目發送數量及樣品發送數量。此限制是因 Oracle CRM On Demand 計算這些欄位值的方式所致。

語法

```
JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)
```

結果類型

字串。

如果發生錯誤或所要求的欄位值是空的，將傳回長度為零的字串。

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
ref_record_type	與語言無關的參考記錄類型名稱(與語言無關的名稱不會隨著使用者語言變更而改變)。 這個引數必須以欄位字串識別碼括住，例如： '<Account>'
foreign_key	常值或運算式，傳回參考記錄類型 (由 ref_record_type 引數指定) 的有效資料列 ID。如果資料列 ID 無效，函數將傳回長度為零的字串。直接欄位參考必須以欄位識別碼括住，例如： [<AccountId>]
field_name	參考記錄類型 (由 ref_record_type 引數指定) 與語言無關的欄位名稱。如果參考記錄類型沒有該欄位，將會傳回錯誤。欄位名稱必須以欄位字串識別碼括住，例如： '<Type>'

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

範例 1：商務程序需要依賴工作流程規則，在記錄的負責人變更時查閱新負責人的名稱。當記錄的負責人變更時，記錄只會更新 OwnerId 外部索引鍵欄位。因此，工作流程規則使用下列條件將無法查閱記錄的新負責人：

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

不過，藉由使用下列條件，工作流程規則便能查閱記錄的新負責人：

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

範例 2：使用下列運算式，可取得記錄原先負責人的電子郵件地址：

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EMailAddr>')
```

範例 3：使用下列運算式，可取得記錄目前負責人的電子郵件地址：

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EMailAddr>')
```

範例 4：商務程序需要傳送服務要求電子郵件給聯絡人。在送出電子郵件之前，將由工作流程規則檢查該聯絡人是否同意接收電子郵件。此一工作流程規則 (基於服務要求記錄類型) 具有下列條件：

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

範例 5：使用下列運算式，可取得服務要求的主要客戶銷售地區：

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JulianDay

Expression Builder 中的 JulianDay 函數會傳回從國際標準時間西元前 4713 年 1 月 1 日中午算起的天數。

語法

JulianDay(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
date	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： JulianDay(Today())

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JulianMonth

Expression Builder 中的 JulianMonth 函數會傳回整數，其值等於：

$JulianYear * 12 + current\_month$

其中 *JulianYear* 是由 [JulianYear \(頁數 1651\)](#) 函數傳回的年份，*current_month* 是 1-12 的整數，1 月即為 1。

語法

JulianMonth(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
date	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： JulianMonth(Today())

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JulianQtr

Expression Builder 中的 JulianQtr 函數會傳回整數，其值等於：

$JulianYear * 4 + current\_quarter$

其中 *JulianYear* 是由 [JulianYear \(頁數 1651\)](#) 函數傳回的年份，而 *current_quarter* 是：

$(current\_month - 1) / 3 + 1$

捨入為下一個整數。

語法

JulianQtr(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
date	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： JulianQtr(Today())

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JulianWeek

Expression Builder 中的 JulianWeek 函數會傳回整數，其值等於：

$JulianDay / 7$

捨入為下一個整數，其中 *JulianDay* 是由 [JulianDay \(頁數 1649\)](#) 函數傳回的天數。

語法

JulianWeek(date)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
date	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： <code>JulianWeek(Today())</code>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

JulianYear

Expression Builder 中的 JulianYear 函數會傳回整數，其值等於：

`current_year + 4713`

語法

`JulianYear(date)`

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
date	傳回日期資料類型的欄位名稱。 若要傳回今天的日期值，請使用下列語法： <code>JulianYear(Today())</code>

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Left

Expression Builder 中的 Left 函數會傳回從字串左邊算起指定數目的字元。

語法

`Left(string, length)`

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	傳回其最左邊字元的字串。如果字串包含 Null，就會傳回 Null。
length	代表所要傳回字元數的整數，如果此引數為 0 (零)，就傳回空白字串；如果此引數大於或等於字串中的字元數，就會傳回整個字串。

範例

如果目前使用者的電子郵件地址是 john.doe@oracle.com，下列範例會傳回值 john：

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Len

Expression Builder 中的 Len 函數會傳回指定字串中的字元數。

語法

Len(string)

結果類型

整數

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	要計算字元的欄位名稱或字串運算式。如果字串是空白，就會傳回 0 (零)；如果字串包含 Null，就會傳回 Null。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

下列範例會傳回值 18：

```
Len("Oracle Corporation")
```

如果欄位包含有效的時間印記，下列範例會傳回值 19：

`Len([<CreatedDate>])`

下列範例會傳回值 19：

`Len(Timestamp())` returns 19

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

LN

Expression Builder 中的 LN 函數會傳回已傳入引數中數字的自然對數。

語法

`LN(number)`

結果類型

數字

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
number	要傳回自然對數的數字。

範例

下列範例：

`LN(10)`

傳回值 2.30。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

地區設定

Expression Builder 中的 Locale 函數會傳回登入使用者的地區設定代碼 (例如，ENU)。

語法

`Locale()`

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

LocaleListSeparator

Expression Builder 中的 LocaleListSeparator 函數會傳回目前地區設定的清單分隔字元，例如，逗號 (,)。

語法

LocaleListSeparator()

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

LookupName

Expression Builder 中的 LookupName 函數會找出「值清單」表格中的列，其中下列所有項目都是 true：

- TYPE 欄位與 type 引數相符。
- CODE 欄位與 lang_ind_code 引數相符。
- LANG_ID 欄位與目前有效語言的語言代碼相符。

這個函數會傳回所指定「值清單」中顯示值的未翻譯值 (與語言無關的代碼)。

提示：指定 LookupName 函數的參數時，請按一下「顯示可接受的值」以顯示您在「欄位」清單中所選取欄位的可接受值(如果欄位是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」會顯示為該選擇清單所設定的全部選項；如果欄位不是選擇清單欄位，則「顯示可接受的值」會開啟視窗，其中說明欄位中可保存之各種不同資料的可接受值)。

語法

LookupName(type, lang_ind_code)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
type	要搜尋的資料列類型。
lang_ind_code	顯示值。

範例

如果 CALIFORNIA 是顯示值，而 CALIF 是與語言無關的代碼，則下列兩個範例都會傳回值 CALIF：

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

LookupValue

Expression Builder 中的 LookupValue 函數會傳回指定的選擇清單值，此值會翻譯成目前有效的語言。

選擇清單值是儲存於「值清單」表中。LookupValue 函數會傳回下列項目全部為 true 之資料列的 VAL 欄中的值：

- TYPE 資料欄與 type 引數相符。
- CODE 資料欄與 lang_ind_code 引數相符。
- LANG_ID 資料欄與目前有效語言的語言代碼相符。

LookupValue 函數可以讓 Oracle CRM On Demand 評估包含跨地區設定而一致的選擇清單值之運算式。例如，英文值 *White* 的評估方式與法文值 *Blanc* 相同。

提示：為 LookupValue 函數指定參數時，請按一下「顯示可接受的值」，以便顯示您在「欄位」清單中所選取欄位的可接受值(如果欄位是選擇清單欄位，「顯示可接受的值」會顯示為該選擇清單所設定的全部選項；如果欄位不是選擇清單欄位，則「顯示可接受的值」會開啟描述該欄位可以保存的不同資料可接受的值)。

附註：商機記錄中的「銷售階段」欄位不是真正的選擇清單欄位。LookupValue 函數在此欄位中無法運作。

語法

```
LookupValue (type, lang_ind_code)
```

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
type	要搜尋的資料列類型。
lang_ind_code	值清單中未翻譯的值。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Lower

Expression Builder 中的 Lower 函數會將指定字串中的所有字母轉換為小寫。如果字串中有不是字母的字元，則不會受到此函數影響。

語法

Lower(string)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	指定要轉換的字串。其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。如果值是字串常值，則必須使用單引號或雙引號括住。

範例

如果聯絡人記錄上的「名字」欄位包含值 Amanda，則下列範例會傳回值 amanda：

Lower([First Name])

下列範例皆會傳回值 account123：

Lower('Account123')

Lower("Account123")

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Mid

Expression Builder 中的 Mid 函數會從字串傳回指定的字元數。

提示：若要判斷字串中的字元數，請使用 [Len \(頁數 1652\)](#) 函數。

語法

Mid(string, start, length)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	傳回字元的欄位名稱或字串運算式。如果字串包含 Null，就會傳回空白字串。
start	欄位名稱或運算式，指出長度計數開始的字串中字元位置。如果 start 引數的值大於字串中的字元數，Mid 函數會傳回空白字串。
length	選擇性。指定要傳回字元數的欄位名稱或運算式。如果不使用這個引數，或指定的長度大於可傳回的字元數，就會傳回從開始位置到字串結尾的所有字元數。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

下列範例會傳回七個字元 (Builder)，從字串中的第十二個字元開始：

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

下列範例會傳回七個字元，從包含文字的文字欄位之第十二個字元開始：*Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

或

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

下列範例會從電子郵件地址擷取網域名稱：

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

OrganizationName

Expression Builder 中的 OrganizationName 函數會傳回登入使用者的組織名稱。

語法

```
OrganizationName()
```

結果類型

字串

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

PRE

當欄位值已經修改過，而在資料庫中更新該值之前，Expression Builder 中的 PRE 函數會傳回指定欄位的先前值。

注意：強烈建議您不要將包含「等待」動作的工作流程規則與 PRE 函數一起使用，因為「等待」動作會影響 PRE 函數。「等待」動作之後的任何動作在指定等待期間終止前都不會執行。剩餘動作會在不同的批次作業 (不同於原始觸發規則的作業) 中執行，且在觸發工作流程規則之動作之前的記錄其欄位值不會被保留。因此，欄位之前的值與目前的值一律會被視為相同。

語法

PRE('<fieldname>')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
fieldname	已經修改的欄位名稱。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

使用 PRE 函數時適用下列考量：

- 在條件運算式中 (例如工作流程條件與驗證陳述式)，您使用 PRE 函數來擷取先前的欄位值時，請記住欄位的初始值可以空白 (亦即為 Null 值)。如果初始值為 Null，任何與非 Null 值的比較都會導致無法預期的行為發生。為了確保在這種情況下正確評估條件運算式，請將 PRE 函數與 IfNull 函數一起使用，如此範例中所示：

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

在此範例中，文字字串 *無效* 是用來取代 Null 值，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是被檢查之欄位中的值。

- 如果 PRE 函數用於在「等待」動作後叫用的工作流程規則或動作中，則該函數不會傳回先前的欄位值。不過，您擁有的業務處理可能需進行此比較。在這種情況下，您可以使用具有「儲存修改的記錄前」觸發事件的工作流程規則，將先前的欄位值儲存在記錄類型上任何未使用的欄位中。接著即可在具有「等待」動作的工作流程規則中，使用任何比較所需的已儲存欄位值。

當您建立工作流程規則，以在記錄類型上未使用欄位中儲存先前的欄位值，請記住先前的原始欄位值可以空白 (亦即為 Null 值)。因此，您必須使用如下的運算式來儲存預設值 (若遇到 Null 值的話)：

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

在此範例中，文字字串 *無效* 是用來取代 Null 值的預設值，但您可以使用任何想要的字串，前提是該字串不是原始欄位中的值。

建立傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人之工作流程規則的範例

下列為如何建立工作流程規則的範例，該規則會於記錄負責人變更時傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人。

建立傳送電子郵件給客戶記錄前一位負責人的工作流程規則

- 1 為「客戶」記錄類型建立具有「儲存修改的記錄時」觸發事件的工作流程規則。
- 2 儲存工作流程規則。
- 3 在工作流程規則上建立「新增電子郵件」動作。
- 4 在工作流程動作上，執行下列作業：
 - a 在「收件人」欄位中，選取「特定電子郵件地址」。
 - b 在「收件人」欄位運算式文字方塊中，新增下列運算式：
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>', "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>'))
 - c 在電子郵件主旨與本文中新增必要文字。
 - d 儲存工作流程動作。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Right

Expression Builder 中的 Right 函數會傳回從字串右邊算起指定數目的字元。

語法

Right(string, length)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	傳回其最右邊字元的字串。如果字串包含 Null，就會傳回 Null。
length	代表所要傳回字元數的整數，如果此引數為 0 (零)，就傳回空白字串；如果此引數大於或等於字串中的字元數，就會傳回整個字串。

範例

如果目前使用者的電子郵件地址是 john.doe@oracle.com，下列範例會傳回值 oracle.com：

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-InStr(UserValue('<EMailAddr>'), '@'))
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)

■ [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

RowIdToRowNum

Expression Builder 中的 RowIdToRowNum 函數會將英數字元列 ID 轉換成數值格式。

附註：列 ID 是由 Oracle CRM On Demand 使用專屬演算法產生的，而且具有跨 Oracle CRM On Demand 資料庫的全部參考完整性。這種演算法使用 Base-36 編碼，這種定位數系的基數是 36。使用 36 做為基數可以用 0-9 的數字和 A-Z 的字母代表位數，這是以 ASCII 字元為基礎，最佳化而區分大小寫的英數字母數系。

語法

RowIdToRowNum('row_id')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
row_id	傳回英數字元列 ID 的字串常值、欄位名稱或運算式。

備註：在此主題的範例運算式中所使用的欄位名稱及欄位名稱語法與語言無關，是在 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 較早的版次中使用的欄位名稱與欄位名稱語法。這些範例仍然有效。然而，若您從 Expression Builder 第 29 版 Service Pack 1 或更新版本的欄位清單中選取運算式的對應欄位，則欄位名稱與欄位名稱語法將會與範例中所顯示的不同。建議您一律從 Expression Builder 的欄位清單中選取運算式的欄位，以讓欄位名稱與欄位名稱語法隨時保持正確。如需有關運算式中欄位名稱與欄位名稱語法的詳細資訊，請參閱[關於運算式 \(頁數 1627\)](#)。

範例

請看下列範例：

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

此範例會傳回值 38-8021253.

請看下列範例：

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

此範例會傳回值 38-57119344.

如果 <AccountID> 欄位包含 '12-Y09KG'，請看下列範例：

RowIdToRowNum('<AccountID>')

此範例會傳回值 38-57119344.

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

RowNum

Expression Builder 中的 RowNum 函數會傳回有效記錄集之中記錄的位置。

語法

RowNum()

結果類型

整數

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Timestamp

Expression Builder 中的 Timestamp 函數會將伺服器的日期和時間轉換成目前使用者的時區設定，例如，如果目前使用者的時區設定是設定為東部日光節約時間 (EDT) -0400 UTC，Timestamp 函數會將伺服器時間轉換為 EDT，Timestamp 函數會執行 UTC (國際標準時間) 轉換。

附註：Timestamp() 函數不支援算數運算 (例如，加法或減法)。

語法

Timestamp()

結果類型

日期時間

範例

下列範例會傳回目前的日期和時間，格式為：月/日/年 24 小時:分鐘:秒鐘：

Timestamp()

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

ToChar

Expression Builder 中的 ToChar 函數會將指定的日期或數值運算式轉換成已格式化的字串。

語法

ToChar(expression, format)

注意：請勿在 ToChar 函數的例項中同時使用日期格式和數字格式。這樣做可能會導致無效的結果。

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
expression	傳回日期、日期和時間或數值的運算式或欄位。
format	代表日期或數字格式的字串。

下表說明函數的日期格式。

Format 代碼	描述
DD	以兩位數代表每個月中的日期 (01-31)。
DDDD dddd	日期的名稱。
MM	以兩位數代表的月份 (01-12，其中 01 是一月)。您必須使用大寫字母 <i>MM</i> ，因為小寫字母 <i>mm</i> 指示分鐘數。
MMMM mmmm	月份的名稱。請注意，如果您使用小寫字母，則必須使用 <i>mmmm</i> (即四個連續的小寫字母 <i>m</i>)，因為 <i>mm</i> (即兩個連續的小寫字母 <i>m</i>) 指示分鐘數。
Y	年份的最後一位數。
YY	年份的最後兩位數。
YYYY	四位數的年份。
hh12	以 12 小時格式表示一天的小時。
hh24	以 24 小時格式表示一天的小時。
hh	一天中的點鐘數。您可以指定 AM 或 PM 來進行對應的調整，例如： hh:mm:ss PM 如果您未指定 AM 或 PM，預設為使用 24 小時格式。
mm	分鐘數。請注意， <i>mm</i> (即兩個連續的小寫字母 <i>m</i>) 永遠指示分鐘數，不可以用來指定兩位數的日期或月份數。
ss	秒數。

下表說明函數的數字格式。

Format 代碼	範例	描述
#	####	傳回指定位數的值，如果值為負數，則前面會加上減號。
0	####.00	傳回前置字元零。傳回行尾字元零。
\$	\$###.00	傳回有前置幣別符號的值。
,	#,###	傳回指定位置的逗號，逗號不能出現在小數點的右側。此格式模型絕對不可以逗號開頭。
.	###.##	傳回指定位置的小數點，格式參數中只允許一個小數點。如果小數點之後指定的位數小於小數點之後的可用位數，小數會進行捨入。

使用數字格式的範例

下列範例會傳回值 10：

ToChar (10, '###.##')

下列範例會傳回值 10：

ToChar (10, '##.00')

下列範例會傳回值 10.24：

ToChar (10.2388, '##.00')

下列範例會傳回值 -10.24

ToChar (-10.2388, '##.##')

使用日期格式的範例

下列範例會將 Timestamp() 函數所傳回的值轉換成 DD/MM/YYYY 格式：

ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')

例如，如果 Timestamp() 函數傳回值 02/29/2008 10:58:37，上一個運算式會評估為 29/02/2008。

以下範例如何使用各種格式來顯示午夜：

ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM') 傳回 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss') 傳回 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM') 傳回 2009/05/22 00:00:00

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Today

Expression Builder 中的 Today 函數會根據目前使用者的時區設定傳回今天的日期，例如，如果目前使用者的時區設定是設定為東部日光節約時間 (EDT) -0400 UTC，Today() 函數會將伺服器日轉換為 EDT，Today() 函數會執行 UTC (國際標準時間) 轉換。

語法

Today()

結果類型

日期

範例

如果目前日期是 11/27/2007，請看下列範例：

Today() - 30

傳回值 10/28/2007。

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Upper

Expression Builder 中的 Upper 函數會將指定字串中的所有字母轉換為大寫。如果字串中有不是字母的字元，則不會受到此函數影響。

語法

Upper(string)

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
string	指定要轉換的字串。其值可以是字串常值、或欄位名稱，或傳回字串的運算式。如果值是字串常值，則必須使用單引號或雙引號括住。

範例

如果聯絡人記錄上的「名字」欄位包含值 Amanda，則下列範例會傳回值 AMANDA：

Upper([First Name])

下列範例皆會傳回值 ACCOUNT123：

Upper('Account123')

Upper("Account123")

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

UserValue

Expression Builder 中的 UserValue 函數會為目前的使用者傳回指定的屬性值。

「使用者詳細資訊」檢視上的欄位是已選取使用者的屬性。

語法

UserValue('<attribute>')

結果類型

字串

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
attribute	對應至目前使用者屬性之顯示名稱且與語言無關的名稱或自訂整合標記。 整合標記會顯示於記錄類型欄位頁面中的「整合標記 Web Services v2.0」資料欄。

範例

範例 1：商務程序需要服務要求上的「聯絡來源」自訂文字欄位，在建立記錄時依預設顯示建立記錄之使用者 (目前使用者) 的國家。

若要實作業務規則，請在服務要求的「欄位設定」頁面中，將「聯絡來源」欄位的預設值設定為 UserValue('<PersonalCountry>')，然後選取「公佈預設值」核取方塊。

如需有關建立及編輯欄位的資訊，請參閱建立及編輯欄位 (請參閱 [建立與編輯欄位](#) 頁數 1050)。

範例 2：如果機會的負責人不是管理員，商務程序要求觸發特定工作流程規則。

若要實作業務規則，請在工作流程規則上設定下列條件：

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

屬性

下表列出可以在 UserValue 函數做為引數使用的屬性，及這些屬性的對應顯示名稱。

屬性	顯示名稱	範例值
別名	別名	管理
AuthenticationType	認證類型	僅使用者 ID/密碼

屬性	顯示名稱	範例值
BusinessUnit	業務單位	業務單位
BusinessUnitLevel1	Business Unit Level 1	Business Unit L1
BusinessUnitLevel2	Business Unit Level 2	Business Unit L2
BusinessUnitLevel3	Business Unit Level 3	Business Unit L3
BusinessUnitLevel4	Business Unit Level 4	Business Unit L4
CellPhone	行動電話號碼	+1 555 2368978
CreatedBy	建立者	Oracle CRM On Demand CSR 管理
CreatedById	無法使用	1E1263-IZBZ
CreatedDate	建立日期	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	幣別	USD
部門	部門	部門
事業群	事業群	事業群
EMailAddr	電子郵件	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	員工編號	12345
EnableTeamContactsSync	啟用同步處理團隊聯絡人	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	單一登入外部識別碼	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	外部唯一 ID	EXTUID123
FirstName	名字	John
FundApprovalLimit	資金核准限制	50000
IntegrationId	整合 ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Product Manager
語言	語言	English-American

屬性	顯示名稱	範例值
LastLoggedIn	前次登入時間	10/31/2007 19:39:01
LastName	姓氏	Doe
LeadLimit	Lead Limit	2345679
地區設定	地區設定	英文 - 加拿大
ManagerFullName	直屬主管	John Smith
ManagerId	無法使用	1E4763-IZAU
Market	Market	Market
MiddleName	中間名	Middle
MiscellaneousNumber1	Miscellaneous Number 1	2312
MiscellaneousNumber2	Miscellaneous Number 2	2312
MiscellaneousText1	Miscellaneous Text 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Miscellaneous Text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	修改者	John Doe
ModifiedById	無法使用	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Modified Date	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	先生/女士	Mr.
NeverCall	不希望接聽來電	Y
NeveMail	不希望收到電子郵件	Y
NeverMail	不希望收到信函	Y
PasswordState	密碼狀態	有效
PersonalCity	城市	Toronto
PersonalCountry	國家	加拿大
PersonalPostalCode	郵遞區號	M4C2C3

屬性	顯示名稱	範例值
PersonalProvince	州/省	安大略
PersonalState	州/省	CA
PersonalStreetAddress	街道	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	地址 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	地址 3	Scarborough
PhoneNumber	公司電話號碼	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	主要事業群	Asia Division
PrimaryGroup	主要群組	User Group A
PrimaryPvgName	無法使用 備註： PrimaryPvgName 屬性會傳回與使用者主要事業群相關聯之選擇清單值群組的名稱。	India PVG
地區	地區	My Region
角色	角色	現場銷售業務代表
RoleId	Role Id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	次要電子郵件	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	登入時顯示歡迎頁面	N
狀態	狀態	有效
SubMarket	Submarket	My submarket
SubRegion	子地區	My sub region
TempPasswordFlag	當我按一下「儲存」時，即以電子郵件寄送臨時密碼	Y
TimeZoneName	時區	(GMT-05:00) 東部 (美國及加拿大) 標準時間
UserId	資料列 ID	1E1263-IZAU

屬性	顯示名稱	範例值
UserLoginId	資料列 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	使用者登入 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	公司傳真號碼	+1 555 2365556

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

UtcConvert

Expression Builder 中的 UtcConvert 函數會將指定的日期和時間從目前的使用者時區設定進行轉換，然後傳回指定時區中的日期和時間。

語法

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

結果類型

時間

引數

下表說明函數的引數。

引數	描述
utc_date_time	根據目前使用者之時區設定的日期和時間，格式為： MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	時區的名稱

範例

如果目前使用者的時區設定是「(GMT-05:00) 東部時間 (美國和加拿大)」，請看下列範例：

UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')

此範例會傳回下列值：

12/14/2007 12:07:05

如果目前使用者的時區設定是「(GMT+05:30) (GMT+05:30) 加爾各答，辰內，孟買，新德里」，請看下列範例：

UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')

此範例會傳回下列值：

12/14/2007 04:37:05

以下範例顯示如何取得「西歐時間」的對應 UTC 時間：

UtcConvert(Timestamp(), '(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna')

```
UtcConvert(Timestamp(),"W.Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W.Europe Standard Time")
```

以下範例顯示如何取得「南非時間」的對應 UTC 時間：

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

如果時區名稱含有特殊字元如單引號 (') 或 逗點 (,)，您必須使用雙引號括住時區的名稱或特殊字元。例如：

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33','(GMT+13:00) Nuku' + "" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

■ [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)

■ [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)

■ [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

Expression Builder 範例

在 Expression Builder 中，您可以使用下表中的範例運算式。

Expression Builder 範例運算式	
更新機會邊際利潤欄位	
描述	更新機會邊際利潤欄位。
語法	[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]
Validate new services	
描述	欄位驗證。新服務不得有大於 1,000,000 的收益。
語法	<= If (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])
將新建立的服務要求指派給建立者	
描述	建立服務要求時，將目前使用者其記錄上的「別名」欄位值，設為服務要求上之「負責人」的預設值。
語法	[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')
檢查是否已變更指定的欄位值	
描述	檢查欄位值中的變更。

Expression Builder 範例運算式

語法	PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]

根據結案日期觸發工作流程

描述	如果結案日期已修改超過 30 天，則執行工作流程。

語法	[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30

如果機會達到特定階段而沒有聯絡人，則觸發工作流程

描述	如果機會達到「結案/得標」銷售階段而沒有聯絡人，則執行工作流程。

語法	FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "結案/得標" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "沒有符合的列 ID"

選取核取方塊時觸發工作流程

描述	如果已選取自訂「準備好檢閱」核取方塊欄位，則執行工作流程。

語法	((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y')

檢查目前使用者是否為記錄負責人

描述	檢查記錄負責人是否為目前使用者。在此情況下，會使用 IfNull 功能，因為「負責人」欄位可能為 Null。

語法	IfNull([Owner Alias], "Invalid") = UserValue('<Alias>')

變更客戶的優先順序時觸發電子郵件

描述	「客戶優先順序」欄位中的值從「低」變更為「高」時觸發電子郵件。

語法	(PRE('{Type}') = "低") AND (FieldValue('{Type}') = "高")

將特定通路排除在工作流程之外

描述	若記錄是透過瀏覽器視窗更新，則不要執行工作流程。

語法	PRE('{Customer Target Type}') = "廣告" AND ExcludeChannel("Online")

相關主題

如需 Expression Builder 的相關資訊，請參閱下列主題：

- [關於 Expression Builder \(頁數 1624\)](#)
- [使用 Expression Builder \(頁數 1625\)](#)
- [Expression Builder 函數 \(頁數 1636\)](#)

17 索引

- 將書籍新增至訊息計劃 524

C

- Case 陳述式 927

E

- ExcludeChannel 1639
- Expression Builder 1624
- Expression Builder 中的資料類型 1630
- Expression Builder 函數 1636
- Expression Builder 範例 1670
- Expression Builder 運算子 1632

F

- FieldValue 1641
- FindNoneOf 1642
- FindOneOf 1642

G

- GetGroupId 1643

H

- HCP 聯絡人配置欄位 505
- HCP 聯絡人配置欄位：匯入準備 1502
- HostName 1643

I

- IfNull 1644
- If 1644
- InStr 1645
- IsValidRowId 1646

J

- JoinFieldValue 1647
- JulianDay 1649
- JulianMonth 1649
- JulianQtr 1650
- JulianWeek 1650
- JulianYear 1651

L

- Left 1651
- Len 1652
- LN 1653
- LocaleListSeparator 1654
- LookupName 1654

- LookupValue 1655
- Lower 1656

M

- MDF 要求 386
- MDF 要求欄位 392
- MDF 要求欄位：匯入準備 1513
- MDF 要求歷史分析主題區域 745
- Mid 1656

O

- Oracle CRM On Demand Desktop 1621
- Oracle CRM On Demand 版本注意事項 156
- Oracle CRM On Demand 系統需求 156
- Oracle CRM On Demand 逐頁概觀 32
- Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 1582
- Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 1586
- Oracle Social Network 與 Oracle CRM On Demand 的整合程序 1611
- OrganizationName 1657

P

- PRE 1658

R

- Right 1659
- RowIdToRowNum 1660
- RowNum 1660

T

- Timestamp 1661
- ToChar 1661
- Today 1664

U

- Upper 1664
- UserValue 1665
- UtcConvert 1669

W

- Web 服務整合 1582

上

- 上傳客戶端附屬延伸 1143

- 上傳與管理自訂全域標頭圖示 1151
- 上傳與管理自訂圖示集 1150
- 上載區隔 671
- 下
 - 下載 Excel 報表與分析範本 666
 - 下載 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 1582
 - 下載 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 1587
 - 下載 Word 郵件合併範本 663
 - 下載 WSDL 和結構描述檔案 1583
 - 下載分析 676
 - 下載區隔精靈 669
 - 下載與刪除匯出要求附件 652
- 主
 - 主要稽核軌跡即時呈報主題區域 818
 - 主題區域的用途附註 705
- 事
 - 事件 447
 - 事件即時呈報主題區域 810
 - 事件欄位 451
 - 事件欄位：匯入準備 1488
 - 事件歷史分析主題區域 740
 - 事業群設定 1006
- 交
 - 交易註冊 374
 - 交易註冊欄位 383
 - 交易註冊欄位：匯入準備 1480
 - 交易註冊歷史分析主題區域 736
 - 交易註冊產品收益歷史分析主題區域 738
 - 交易項目 496
 - 交易項目欄位 498
 - 交易項目欄位：匯入準備 1565
- 以
 - 以新使用者的身分登入 26
 - 以清單匯出記錄 119
 - 以相關項目形式建立特價產品 401
 - 以相關項目形式管理特價產品 401
- 任
 - 任務使用者欄位：匯入準備 1565
 - 任務聯絡人欄位：匯入準備 1564
- 使
 - 使合作夥伴能看見鑑定 439
 - 使用 Excel 報表與分析 665
 - 使用 Excel 報表與分析建立報表 667
 - 使用 Expression Builder 1625
 - 使用 HCP 聯絡人配置首頁 504
 - 使用 MDF 要求首頁 386
 - 使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 662
 - 使用 Oracle Eloqua Engage 傳送行銷電子郵件 257
 - 使用 Oracle Eloqua Engage 設定電子郵件遞送 1612
 - 使用 Oracle Social Network 355
 - 使用 RSS 摘要小程式 41
 - 使用 Word 郵件合併 662
 - 使用 Word 郵件合併建立直效行銷郵件或大量電子郵件 664
 - 使用「樣品免責聲明首頁」 510
 - 使用「預測首頁」 279
 - 使用不同幣別檢視和編輯預測 282
 - 使用串連欄位時的限制 1075
 - 使用主要稽核軌跡來檢閱稽核軌跡變更 1014
 - 使用事件首頁 448
 - 使用交易備案首頁 375
 - 使用保單首頁 601
 - 使用保險代理人成功模型將保險潛在客戶轉換為保戶的處理 585
 - 使用保險財產首頁 596
 - 使用保險項目首頁 591
 - 使用其他應用程式 657
 - 使用分析首頁 673
 - 使用區隔精靈 668
 - 使用合作夥伴方案首頁設定 362
 - 使用合作夥伴首頁設定 358
 - 使用地址首頁 288
 - 使用增強關鍵字搜尋來尋找記錄 89
 - 使用存取資料檔清單頁面 1204
 - 使用存貨期間首頁 458
 - 使用宗旨首頁 322
 - 使用客戶首頁 223
 - 使用宣傳活動首頁 198
 - 使用家庭首頁 554
 - 使用封鎖的產品首頁 549
 - 使用嵌入式分析和儀表板 41
 - 使用工作簿管理銷售地區的案例 1230
 - 使用工作簿管理銷售地區的範例 1230
 - 使用工作簿選取器 88
 - 使用情況追蹤分析的歷史分析主題區域 768
 - 使用我的儀表板 942
 - 使用投保人首頁 604
 - 使用投資組合帳戶首頁 559
 - 使用損害首頁 594
 - 使用最佳化的篩選欄位 834
 - 使用服務要求 335
 - 使用服務要求底稿 339
 - 使用服務要求首頁 336
 - 使用業務計劃首頁 318
 - 使用樣品交易首頁 470
 - 使用樣品批號首頁 507
 - 使用樣品要求首頁 518
 - 使用機會首頁 263
 - 使用求償首頁 586

- 使用活動清單 170
- 使用活動評估問卷底稿 191
- 使用清單 104
- 使用清單頁面中的記錄面板 115
- 使用測驗首頁 422
- 使用潛在客戶資格底稿 212
- 使用潛在客戶首頁 208
- 使用特殊定價申請首頁 394
- 使用產品指示首頁 540
- 使用申請書首頁 368
- 使用目錄 674
- 使用社交個人檔案首頁 352
- 使用社交媒體首頁 350
- 使用程序鎖定記錄的範例 1267
- 使用簡報書 954
- 使用索引自訂欄位 1077
- 使用結構型產品訊息傳送記錄與產品指示的範例 539
- 使用經紀人資料檔首頁 607
- 使用經銷商首頁 611
- 使用編輯關係設定未共用地址的地址類型 1030
- 使用者欄位 1168
- 使用者欄位：匯入準備 1566
- 使用者管理 1165
- 使用者管理與存取控制 1164
- 使用者與系統欄位 1069
- 使用聯絡人州執照首頁 453
- 使用聯絡人首頁 242
- 使用行事曆頁面 163
- 使用角色清單頁面 1190
- 使用解決方案首頁 344
- 使用訂單首頁 543
- 使用計劃商機首頁 331
- 使用計劃客戶首頁 326
- 使用計劃聯絡人首頁 329
- 使用訊息中心 40
- 使用訊息傳送計劃項目關係首頁 532
- 使用訊息傳送計劃項目首頁 528
- 使用訊息傳送計劃首頁 522
- 使用記錄 42
- 使用評估問卷底稿 140
- 使用認證首頁 430
- 使用課程首頁 415
- 使用財務交易首頁 580
- 使用財務帳戶持有人首頁 568
- 使用財務帳戶持有首頁 571
- 使用財務帳戶首頁 565
- 使用財務產品首頁 577
- 使用財務計劃首頁 573
- 使用資產首頁 305
- 使用資金首頁 406
- 使用車輛首頁 615
- 使用進階搜尋 77

- 使用配置首頁 500
- 使用鑑定首頁 436
- 使用關係人首頁 598
- 使用附件 133
- 使用附註清單 132
- 使用集合運算結合分析 858

保

- 保單 601
- 保單欄位 602
- 保單欄位：匯入準備 1539
- 保險 583
- 保險產物 596
- 保險產物欄位 597
- 保險範圍 591
- 保險範圍欄位 592
- 保險財產欄位：匯入準備 1503
- 保險項目欄位：匯入準備 1472

修

- 修改交易項目中的樣品 497
- 修改交易項目中的樣品批號 497
- 修改追蹤 1359
- 修改追蹤事件記錄的範例 1374
- 修改追蹤欄位：匯入準備 1519
- 修改配置中的樣品 502

個

- 個人化內容遞送 521
- 個人化內容遞送即時呈報主題區域 827
- 個人化內容遞送歷史分析主題區域 755
- 個人化應用程式 625
- 個人化欄位版面配置 644
- 個人化欄位版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 1132
- 個人化相關資訊版面配置 640
- 個人化相關資訊版面配置與角色頁面版面配置的互動方式 1129
- 個人化管理 1214

停

- 停用使用者 1184
- 停用使用者 (合作夥伴) 1188
- 停用工作流程規則與動作 1325

健

- 健康管理 553

傳

- 傳訊計劃欄位：匯入準備 1516
- 傳訊計劃項目欄位：匯入準備 1517
- 傳訊計劃項目關係欄位：匯入準備 1519
- 傳送附註給其他使用者 133

價

- 價目表欄位：匯入準備 1545
- 價目表行項目欄位：匯入準備 1546

儀

- 儀表板 937

允

- 允許使用者使用檢視選取器檢視以選取特定檢視 884
- 允許使用者變更分析中的資料欄 (資料欄選取器檢視) 884

入

- 入門 25

內

- 內容管理 1595
- 內嵌分析物件時的考量 689

公

- 公佈全公司提醒 1019
- 公司稽核 1012
- 公司管理 969
- 公司資料檔 970
- 公開自訂分析 898

共

- 共同活動即時呈報主題區域 831
- 共用地址歷史分析主題區域 765
- 共用活動歷史分析主題區域 764
- 共用行事曆 188
- 共用記錄 (團隊) 121

分

- 分析 673
- 分析中的階段作業變數 929
- 分析中選擇清單的語言支援 703
- 分析入門 697
- 分析客戶績效 239
- 分析業務進程 272
- 分析潛在客戶後續追蹤 217
- 分析聯絡人 254
- 分配欄位：匯入準備 1437

列

- 列印出現在頁面上的資訊 152
- 列印分析 675

刪

- 刪除共用地址 296
- 刪除分析 677
- 刪除及還原記錄 144
- 刪除合作夥伴客戶 360
- 刪除合作夥伴方案 366
- 刪除合作夥伴方案成員資格 365
- 刪除工作流程規則與動作 1326
- 刪除申請書 372

匯

- 匯入 vCard 檔案 250
- 匯入助理 1572

- 匯入申請書 372
- 匯入結果電子郵件和記錄檔的範例 1577
- 匯入聯絡人 245
- 匯入與匯出工具 1379
- 匯入資料 1573
- 匯入資料的欄位類型準則 1417
- 匯出助理 1577
- 匯出區隔 672
- 匯出資料 1578

取

- 取得行車方向 310
- 取消 MDF 要求 390
- 取消交易註冊 379
- 取消工作流程儲存作業 1305
- 取消提交預測 283
- 取消特價要求 399
- 取消申請書 371

受

- 受邀者欄位：匯入準備 1506

召

- 召回 MDF 要求 388
- 召回申請書 371

合

- 合作夥伴 357
- 合作夥伴即時呈報主題區域 825
- 合作夥伴方案 362
- 合作夥伴方案欄位 366
- 合作夥伴方案欄位：匯入準備 1537
- 合作夥伴欄位 361
- 合作夥伴欄位：匯入準備 1531
- 合作夥伴歷史分析主題區域 753
- 合作夥伴自助式管理 1184
- 合作夥伴關係管理與高科技 357
- 合併記錄 126

呈

- 呈報服務要求 340

商

- 商務程序管理 1265
- 商務計劃欄位：匯入準備 1449
- 商機欄位：匯入準備 1524
- 商機產品收益欄位：匯入準備 1527
- 商機聯絡人角色欄位：匯入準備 1522

啟

- 啟用使用者和使用者角色的工作簿 1241
- 啟用修改追蹤功能 1360
- 啟用公司的工作簿 1241
- 啟用及停用合作夥伴客戶 359
- 啟用服務要求上的車輛關聯 617
- 啟用樣品免責聲明 512
- 啟用相關記錄類型的存取控制 1274

- 啟用詳細資料頁面上的影像 1150
- 啟用語言 999
- 啟用車輛產品類型 618

單

- 單一客戶管理計劃案例 315

在

- 在 Oracle CRM On Demand 中使用自訂程式碼之客戶的重要考慮事項 1142
- 在 Oracle CRM On Demand 中匯入 vCard 檔案時的考量 249
- 在 Oracle CRM On Demand 中設定程序的程序 1270
- 在串連欄位中編輯欄位時的考量 49
- 在分析中使用函數 899
- 在分析中新增幣別提示 896
- 在分析中新增影像提示 896
- 在分析中新增變數提示 897
- 在分析中新增資料欄提示 895
- 在分析中設定資料夾 686
- 在分析的進階頁標中檢視 SQL 程式碼 899
- 在分析與儀表板中套用裝飾格式 836
- 在動作列中搜尋記錄 76
- 在匯入期間連結記錄 1416
- 在即時狀態顯示檢視中顯示結果 888
- 在另外的瀏覽器視窗中使用分析 836
- 在單一分析中結合多個主題區域 856
- 在單一分析中結合多個主題區域範例 857
- 在圖形檢視中顯示結果 870
- 在團隊成員間劃分機會收益 274
- 在執行階段自訂儀表板頁面 939
- 在客戶、聯絡人、經銷商及合作夥伴記錄之間共用地址 292
- 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的共用地址 290
- 在客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴記錄中建立新的未共用地址 294
- 在我的首頁中啟用自訂報表 1148
- 在查尋視窗中搜尋記錄 84
- 在樞紐分析表檢視中顯示結果 873
- 在樹狀圖檢視中顯示結果 868
- 在清單頁面中尋找記錄 83
- 在清單頁面內調整清單 114
- 在漏斗檢視中顯示結果 885
- 在潛在客戶轉換期間對應其他欄位 1345
- 在網格檢視中顯示結果 869
- 在績效區塊檢視中顯示結果 867
- 在記錄詳細資料頁面上顯示影像 63
- 在設定時使用管理員範本 968
- 在量表檢視中顯示結果 880
- 在頁標中顯示外部網頁、報表及儀表板 1133

地

- 地區設定 1653

- 地圖 306
- 地址 287
- 地址欄位 298
- 地址欄位：匯入準備 1436
- 地址的存取權資料檔與角色設定 1030
- 地址管理 1026

執

- 執行分析 675
- 執行單一記錄類型的進階搜尋 80
- 執行多種記錄類型的進階搜尋 83
- 執行彙總函數 905
- 執行鄰近搜尋 308

報

- 報價 548
- 報價單即時呈報主題區域 829
- 報價歷史分析主題區域 760

大

- 大量電訪計畫 179

如

- 如何決定使用相關記錄類型記錄的存取權 1255
- 如何決定存取權 1252
- 如何決定用來使用主要記錄類型之記錄的存取權 1253
- 如何決定用來顯示主要記錄類型之記錄的存取權 1252
- 如何決定顯示相關記錄類型記錄的存取權 1254

字

- 字串函數 909

存

- 存取 Oracle CRM On Demand 版本說明文件 153
- 存取地址的地圖 297
- 存取權資料檔的相關主題 1214
- 存取權資料檔管理 1200
- 存取等級計算的範例 1256
- 存取資料與整合工具 650
- 存取銷售流程指導 267
- 存貨期間 457
- 存貨期間欄位 463
- 存貨期間欄位：匯入準備 1505
- 存貨稽核報表 467
- 存貨稽核報表欄位 468
- 存貨稽核報表欄位：匯入準備 1504

安

- 安裝 Oracle CRM On Demand Desktop 1623

定

- 定義公司的密碼控制 993
- 定義層疊選擇清單 1107

- 定義自訂會計行事曆 1001
- 客
- 客戶 223
 - 客戶事件欄位：匯入準備 1425
 - 客戶即時呈報主題區域 778
 - 客戶合作夥伴欄位：匯入準備 1432
 - 客戶團隊即時呈報主題區域 777
 - 客戶團隊欄位：匯入準備 1433
 - 客戶團隊歷史分析主題區域 718
 - 客戶地址欄位：匯入準備 1422
 - 客戶地址歷史分析主題區域 710
 - 客戶工作簿欄位：匯入準備 1423
 - 客戶或銷售地區群組管理計劃案例 (以客戶為中心) 316
 - 客戶收益即時呈報主題區域 776
 - 客戶欄位 239
 - 客戶欄位：匯入準備 1426
 - 客戶歷史分析主題區域 716
 - 客戶競爭者欄位：匯入準備 1424
 - 客戶聯絡人即時呈報主題區域 775
 - 客戶聯絡人欄位：匯入準備 1424
 - 客戶聯絡人歷史分析主題區域 716
 - 客戶與合作夥伴即時呈報主題區域 781
 - 客戶與合作夥伴歷史分析主題區域 712
 - 客戶與相關客戶即時呈報主題區域 782
 - 客戶與相關客戶歷史分析主題區域 714
 - 客戶與競爭者即時呈報主題區域 779
 - 客戶與競爭者歷史分析主題區域 710
- 宣
- 宣傳活動 198
 - 宣傳活動即時呈報主題區域 801
 - 宣傳活動回覆歷史分析主題區域 732
 - 宣傳活動收件者欄位：匯入準備 1452
 - 宣傳活動欄位 202
 - 宣傳活動欄位：匯入準備 1450
 - 宣傳活動歷史分析主題區域 731
- 家
- 家庭 553
 - 家庭即時呈報主題區域 814
 - 家庭欄位 557
 - 家庭歷史分析主題區域 741
- 封
- 封存潛在客戶 212
 - 封鎖的產品 549
 - 封鎖的產品欄位 552
 - 封鎖的產品欄位：匯入準備 1445
 - 封鎖聯絡人 256
- 將
- 將 DEA 資訊加入聯絡人地址 293
 - 將交易備案與商機建立關聯 381
 - 將交易備案轉換成客戶、聯絡人或機會 381
 - 將交易項目加入樣品交易 475
 - 將任務標示為已完成 174
 - 將使用者與事業群建立關聯 1009
 - 將使用者與工作簿建立關聯 1238
 - 將全域免責聲明轉換為多語言免責聲明 513
 - 將共用地址標示為已驗證 293
 - 將分析物件從暫存複製到生產 680
 - 將分析資料夾的檢視新增至儀表板頁面 947
 - 將動作連結新增至分析 853
 - 將圖例新增至使用圖例檢視的報表 883
 - 將團隊成員指派給記錄清單 123
 - 將工作簿新增至存貨期間 460
 - 將已解決的服務要求結案 340
 - 將提示新增至儀表板 943
 - 將敘述文字新增至結果 886
 - 將文字連結與影像連結新增至儀表板頁面 946
 - 將未共用地址轉換為共用地址 1027
 - 將格式套用至儀表板 949
 - 將標示文字新增至結果 881
 - 將標題新增至結果 865
 - 將樣品交易加入存貨期間 460
 - 將樣品存貨加入存貨期間 459
 - 將檔案和 URL 附加至記錄 135
 - 將活動指派給其他員工 174
 - 將測驗與其他測驗建立關係 425
 - 將測驗與產品、產品分類及解決方案建立關聯 424
 - 將測驗與課程及認證建立關聯 424
 - 將潛在客戶轉換為客戶、聯絡人、交易註冊或機會 213
 - 將產品指示與結構型產品訊息傳送記錄建立關聯 542
 - 將產品指示記錄與詳述產品建立關聯 542
 - 將產品連結至機會 268
 - 將相關免責聲明標示為預設 512
 - 將篩選新增至分析的資料欄 839
 - 將約會另存為 iCalendar 檔案 185
 - 將聯絡人另存為 vCard 檔案 250
 - 將聯絡人連結至多個客戶 252
 - 將解決方案新增至服務要求 339
 - 將記錄指派給工作簿 1244
 - 將記錄連結至客戶 227
 - 將記錄連結至您所選取的記錄 97
 - 將記錄連結至業務計劃 320
 - 將記錄連結至目標 324
 - 將設定還原為預設值 1079
 - 將認證與其他認證建立關係 432
 - 將認證與測驗及課程建立關聯 432
 - 將認證與產品、產品分類及解決方案建立關聯 431
 - 將課程與其他課程相關聯 417
 - 將課程與測驗和證書相關聯 417
 - 將課程與產品、產品分類及解決方案建立關聯 417

- 將資料欄新增至分析 838
 - 將資料表新增至結果 866
 - 將轉換狀態新增至程序 1271
 - 將選擇清單值對應至選擇清單值群組 1082
 - 將選擇清單值群組與事業群建立關聯 1009
 - 將鑑定與產品、產品分類及解決方案建立關聯 438
 - 將電訪目標、下一個電訪目標及結果與銷售電訪中的詳述產品建立關聯 537
 - 將電訪詳細資料另存為範本 489
- 尋
- 尋找地圖上的地址 308
 - 尋找記錄 66
- 對
- 對應與產生地理代碼資料涵蓋範圍 312
- 嵌
- 嵌入報表小工具 654
 - 嵌入最愛清單小組件 653
 - 嵌入簡單清單小組件 655
 - 嵌入訊息中心小組件 654
- 工
- 工作流程待處理例項欄位 1334
 - 工作流程監視器 1327
 - 工作流程等待監視器 1331
 - 工作流程組態 1275
 - 工作流程錯誤例項欄位 1329
 - 工作流程錯誤監視器 1327
 - 工作簿使用者欄位：匯入準備 1446
 - 工作簿即時呈報主題區域 799
 - 工作簿欄位 1246
 - 工作簿欄位：匯入準備 1447
 - 工作簿管理 1215
 - 工作簿階層頁面 1245
- 已
- 已追蹤的記錄類型 1360
- 幣
- 幣別定義 1004
- 建
- 建立 HTML Web Applet 1099
 - 建立 RSS 摘要 Web Applet 1096
 - 建立 URL Web Applet 1100
 - 建立 Word 郵件合併範本 664
 - 建立事業群 1008
 - 建立交易註冊 376
 - 建立使用共用值的自訂選擇清單欄位 1059
 - 建立使用者的存貨期間 1183
 - 建立儀表板 940
 - 建立儀表板 Web Applet 1103
 - 建立儀表板提示 942
 - 建立全域 Web 小程序 1141
 - 建立全域樣品免責聲明 511
 - 建立分析中無資料時的自訂訊息 894
 - 建立分析的排定事件 1301
 - 建立動作 684
 - 建立區隔 670
 - 建立合作夥伴方案 364
 - 建立合作夥伴方案成員資格 364
 - 建立報表 Web Applet 1102
 - 建立多個客戶的約會 238
 - 建立多語言樣品免責聲明 512
 - 建立失物招領樣品交易 475
 - 建立存貨期間的存貨稽核報表 460
 - 建立家庭資料檔 556
 - 建立工作流程動作：傳送電子郵件 1315
 - 建立工作流程動作：建立任務 1312
 - 建立工作流程動作：建立整合事件 1309
 - 建立工作流程動作：指派工作簿 1307
 - 建立工作流程動作：更新值 1320
 - 建立工作流程動作：等待 1321
 - 建立工作流程規則 1294
 - 建立工作簿和工作簿階層 1236
 - 建立工作簿的存取資料檔 1240
 - 建立工作簿類型和工作簿使用者角色 1235
 - 建立排程事件 1298
 - 建立整合事件佇列 1591
 - 建立新主題 1154
 - 建立新存貨調整記錄 474
 - 建立服務要求 335
 - 建立條件 682
 - 建立樣品移轉 472
 - 建立活動 167
 - 建立潛在客戶轉換版面配置 1346
 - 建立產品搜尋版面配置時的考量 1113
 - 建立產品訂單項目 545
 - 建立申請書 369
 - 建立程序 1271
 - 建立篩選 681
 - 建立簡報書 955
 - 建立群組與計算項目 892
 - 建立自訂相關資訊欄位 1057
 - 建立與管理動作列及全域表頭版面配置 1145
 - 建立與編輯欄位 1050
 - 建立與調整清單 108
 - 建立計算評量 893
 - 建立記錄 46
 - 建立記錄類型的 Web Applet 1095
 - 建立記錄首頁版面配置 1117
 - 建立評估問卷底稿 1608
 - 建立選取步驟 893
 - 建立選擇清單值群組 1139
 - 建立鑑定與其他鑑定的關聯 439
 - 建立首頁自訂報表 1115

彙

- 彙總函數 901

從

- 從 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 新增電子郵件 657
- 從「工作流程等待監視器」中刪除待處理例項 1333
- 從主要記錄更新連結的記錄 102
- 從傳訊計畫建立訊息回應 525
- 從傳訊計畫項目建立訊息回應 529
- 從客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴中移除地址 295
- 從工作流程錯誤監視器中刪除錯誤例項 1328
- 從機會建立交易註冊 273
- 從機會建立特殊定價申請 272

應

- 應用程式插件 1610
- 應用程式自訂 1032

我

- 我的最愛清單頁面 119
- 我的最愛記錄頁面 103
- 我的首頁 36

手

- 手動建立修改記錄 1377

批

- 批次刪除與還原佇列頁面 1587
- 批次指派要求佇列頁面 1589

投

- 投保人 604
- 投保人欄位 606
- 投保人欄位：匯入準備 1542
- 投資組合 558
- 投資組合帳戶欄位 561
- 投資組合欄位：匯入準備 1543
- 投資組合歷史分析主題區域 758

拒

- 拒絕 MDF 要求 389
- 拒絕 MDF 要求的請款 391
- 拒絕交易註冊 379
- 拒絕潛在客戶 216
- 拒絕特價要求 398
- 拒絕特價要求的請款 400
- 拒絕申請書 371

持

- 持續時間 1638

指

- 指定上階客戶 229
- 指定上階與下階機會 272
- 指定主要記錄類型的存取等級 1213

- 指定使用者的滑鼠右鍵互動 890
- 指定動態頁面版面配置 1125
- 指定投資組合子帳戶 561
- 指定相關記錄類型的存取等級 1213
- 指派服務要求 338

授

- 授予技術支援登入存取權 639
- 授權聯絡人收到樣品 1619

排

- 排定各資料欄及欄中資料的顯示順序 855
- 排定與其他人的約會 183

控

- 控制使用者在儀表板頁面向下探鑽時顯示結果的方式 948
- 控制儀表板頁面的外觀 944

提

- 提交 MDF 要求以供核准 388
- 提交 MDF 要求的請款 390
- 提交交易備案以進行核准 377
- 提交存貨追蹤的電訪詳細資料 490
- 提交特價要求以核准 397
- 提交特價要求的請款 400
- 提交產品訂單 546
- 提交申請書進行核准 370
- 提交預測 283
- 提醒欄位 1021
- 提醒管理 1019

損

- 損害 593
- 損害欄位 595
- 損害欄位：匯入準備 1479

搜

- 搜尋合作夥伴客戶 360

撤

- 撤回特價要求 397

擷

- 擷取您的使用者登入 ID 或重設您的密碼 154

支

- 支援選擇清單值群組與事業群的記錄類型 1140

數

- 數學函數 914

新

- 新增儀表板頁面至簡報書 956
- 新增出席者至電訪 478
- 新增分析至簡報書 956
- 新增多位聯絡人至客戶電訪 479
- 新增委派使用者 638

- 新增存取權資料檔 1212
- 新增工作簿至解決方案 347
- 新增工作簿至記錄詳細資料頁面版面配置 1243
- 新增推薦 253
- 新增聯絡人州執照 255
- 新增自訂行事曆檢視 190
- 新增與編輯檢視 862
- 新增角色 1194
- 新增訊息計劃項目 524
- 新增訊息計劃項目關係 529
- 新增記錄類型 1152
- 新增資金參與者 408
- 新增資金貸方 409
- 新增附註 130

方

- 方案成員資格欄位 365

更

- 更新交易註冊 380
- 更新個人詳細資料 626
- 更新多組記錄 125
- 更新會計行事曆名稱 1001
- 更新活動 168
- 更新測驗註冊記錄 426
- 更新記錄詳細資料 95
- 更新認證要求記錄 433
- 更新課程註冊記錄 418
- 更新車輛所有權 619
- 更新鑑定要求記錄 440
- 更新預測定義 1352
- 更正實際與電子盤點差異 476

最

- 最佳化效能 933

會

- 會計行事曆管理 1000

有

- 有關工作簿疑難排解的資訊 1247
- 有關樣品交易與樣品存貨之間的關係 492

服

- 服務分配管理 1022
- 服務要求 336
- 服務要求即時呈報主題區域 830
- 服務要求團隊即時呈報主題區域 829
- 服務要求團隊歷史分析主題區域 763
- 服務要求欄位 340
- 服務要求欄位：匯入準備 1557
- 服務要求歷史分析主題區域 761
- 服務要求與解決方案 335

核

- 核准 MDF 要求 390

- 核准 MDF 要求的請款 391
- 核准交易註冊 378
- 核准及公佈解決方案 346
- 核准特價要求 399
- 核准特價要求的請款 400
- 核准申請書 370

根

- 根據客戶追蹤收益 236
- 根據聯絡人追蹤收益 253
- 根據銷售代表的分配記錄設定選擇清單篩選條件 1618

業

- 業務計畫 315, 318
- 業務計畫即時呈報主題區域 799
- 業務計畫欄位 320
- 業務進程歷史分析主題區域 757

樣

- 樣品交易 469
- 樣品交易欄位 494
- 樣品免責聲明 509
- 樣品免責聲明欄位 514
- 樣品免責聲明欄位：匯入準備 1550
- 樣品存貨 463
- 樣品存貨欄位 466
- 樣品批號 506
- 樣品批號欄位 508
- 樣品要求 517
- 樣品要求欄位 519
- 樣品要求欄位：匯入準備 1552
- 樣品要求項目欄位：匯入準備 1554
- 樣本交易欄位：匯入準備 1555
- 樣本存貨欄位：匯入準備 1550
- 樣本批號欄位：匯入準備 1551

機

- 機會 262
- 機會事件欄位：匯入準備 1523
- 機會即時呈報主題區域 819
- 機會團隊即時呈報主題區域 824
- 機會團隊欄位：匯入準備 1527
- 機會團隊歷史分析主題區域 753
- 機會欄位 276
- 機會歷史分析主題區域 750
- 機會產品收益即時呈報主題區域 823
- 機會產品收益歷史分析主題區域 752
- 機會聯絡人即時呈報主題區域 823
- 機會聯絡人歷史分析主題區域 750
- 機會與合作夥伴即時呈報主題區域 821
- 機會與合作夥伴歷史分析主題區域 748
- 機會與競爭者即時呈報主題區域 820
- 機會與競爭者歷史分析主題區域 746

檢

- 檢查電子簽名 491
- 檢視 Oracle CRM On Demand 服務資訊 152
- 檢視修改追蹤清單頁面 1373
- 檢視儀表板 938
- 檢視其他使用者的行事曆 187
- 檢視客戶、聯絡人、經銷商或合作夥伴的地址記錄 297
- 檢視工作流程等待監視器中的待處理例項 1332
- 檢視工作流程錯誤監視器中的錯誤例項 1328
- 檢視您公司的服務分配用途 1023
- 檢視您的匯出要求 650
- 檢視提醒確認 1021
- 檢視支付交易 475
- 檢視檔案與記錄使用狀況資訊 1025
- 檢視歷史服務分配用途 1024
- 檢視活動 166
- 檢視清單頁面 117
- 檢視稽核追蹤欄位 635
- 檢視群組任務清單 191
- 檢視記錄的稽核追蹤 146
- 檢視預測記錄 282
- 檢閱 Web 服務使用狀況 1585
- 檢閱使用者的安全性相關活動 1181
- 檢閱使用者的登入活動 1180
- 檢閱公司的待處理與已寄送電子郵件 1015
- 檢閱公司的資源使用情況 1013
- 檢閱匯入結果 1576
- 檢閱匯出結果 1580
- 檢閱報表資料 675
- 檢閱建議的活動訊息傳送計劃 524
- 檢閱您公司的所有匯出要求 1017
- 檢閱您的委派資訊 638
- 檢閱您的登入活動 636
- 檢閱所有使用者的登入活動 1012
- 檢閱提醒 39
- 檢閱申請書 370
- 檢閱管理組態變更的稽核軌跡 1015
- 檢閱解決方案 346
- 檢閱資金活動 413
- 檢閱預測 280

步

- 步驟 1：定義分析中的準則 838
- 步驟 2：複查結果與建立版面配置 859
- 步驟 3：定義分析提示 (選擇性) 894
- 步驟 4：儲存分析 898

求

- 求償 586
- 求償欄位 588

汽

- 汽車業 611

活

- 活動即時呈報主題區域 784
- 活動欄位 193
- 活動歷史分析主題區域 719

測

- 測量宣傳活動效益 202
- 測驗 422
- 測驗欄位 426
- 測驗欄位：匯入準備 1490
- 測驗註冊欄位 428
- 測驗註冊欄位：匯入準備 1492

潛

- 潛在客戶 204
- 潛在客戶 (銷售方面) 223
- 潛在客戶事件欄位：匯入準備 1508
- 潛在客戶團隊即時呈報主題區域 816
- 潛在客戶團隊歷史分析主題區域 744
- 潛在客戶拒絕代碼 1347
- 潛在客戶欄位 217
- 潛在客戶欄位：匯入準備 1508
- 潛在客戶資格的必要欄位 212
- 潛在客戶轉換管理 1343
- 潛在機會即時呈報主題區域 817
- 潛在活動歷史分析主題區域 743

為

- 為使用者記錄類型建立工作流程規則時的考量 1293
- 為公司自訂我的首頁 1147
- 為詳述的產品選取主要電訪目標、主要下一個電訪目標或主要結果 538

特

- 特價產品欄位 401
- 特價產品欄位：匯入準備 1562
- 特價要求欄位：匯入準備 1563
- 特殊定價要求 394
- 特殊訂價產品即時呈報主題區域 833
- 特殊訂價產品歷史分析主題區域 766
- 特殊訂價要求欄位 403

理

- 理賠欄位：匯入準備 1455

生

- 生命科學 445
- 生命科學流程 445
- 生命科學管理 1613

產

- 產品分類欄位：匯入準備 1547
- 產品指示欄位：匯入準備 1549
- 產品欄位 498
- 產品欄位：匯入準備 1547
- 產品歷史分析主題區域 759

- 產品適應症 540
 - 產品適應症欄位 542
- 用
- 用於轉換交易註冊的存取權資料檔和角色設定 382
 - 用於轉換潛在客戶的存取資料檔與角色設定 214
- 申
- 申請書 368
 - 申請書欄位 372
 - 申請欄位：匯入準備 1438
- 監
- 監視樣品活動 493
- 目
- 目標 322
 - 目標欄位 324
 - 目標欄位：匯入準備 1521
 - 目標與產品管理計劃案例 317
- 相
- 相關免責聲明欄位 516
 - 相關欄位初始化佇列頁面 1590
- 確
- 確認完全收到樣品移轉 472
 - 確認收到樣品存貨 465
 - 確認潛在客戶資格 211
 - 確認部份收到樣品移轉 473
- 社
- 社交個人檔案 352
 - 社交個人檔案欄位 353
 - 社交個人檔案欄位：匯入準備 1560
 - 社交媒體 349
 - 社交媒體欄位 351
 - 社交網路 349
- 移
- 移轉記錄的所有權 121
 - 移除活動中的使用者 169
- 程
- 程序管理 1266
 - 程序管理功能 1269
- 管
- 管理 HCP 聯絡人配置 505
 - 管理 MDF 要求 387
 - 管理 Oracle CRM On Demand 959
 - 管理 Oracle CRM On Demand 的程序 967
 - 管理 PRM 與高科技 357
 - 管理事件 449
 - 管理交易註冊 376
 - 管理交易項目 497
 - 管理保單 602
 - 管理保險 583
 - 管理保險產物 597
 - 管理保險範圍 592
 - 管理公司的附件 1603
 - 管理分析中的儀表板可見度 952
 - 管理合作夥伴客戶 359
 - 管理合作夥伴方案 364
 - 管理合作夥伴方案成員資格 364
 - 管理地址 290
 - 管理委派使用者 (管理員) 1182
 - 管理存貨期間 459
 - 管理存貨稽核報表 467
 - 管理客戶 225
 - 管理客戶的程序 222
 - 管理宣傳活動 200
 - 管理家庭 555
 - 管理封鎖的產品 550
 - 管理已啟用複製設定 1061
 - 管理幣別 1004
 - 管理您合作夥伴組織中的使用者 (合作夥伴) 1185
 - 管理您的團隊預測 284
 - 管理我的最愛 678
 - 管理投保人 605
 - 管理投資組合帳戶 560
 - 管理損害 595
 - 管理搜尋版面配置 1110
 - 管理整合事件設定 1593
 - 管理智慧型電訪 1613
 - 管理服務要求 338
 - 管理業務計畫 319
 - 管理樣品 455
 - 管理樣品交易 471
 - 管理樣品免責聲明 511
 - 管理樣品存貨 464
 - 管理樣品批號 508
 - 管理樣品要求 519
 - 管理機會 265
 - 管理機會的程序 221
 - 管理欄位標籤 1076
 - 管理求償 587
 - 管理清單存取和清單順序 1114
 - 管理清單頁面 116
 - 管理測驗 423
 - 管理潛在客戶 210
 - 管理特價要求 396
 - 管理產品適應症 541
 - 管理申請書 369
 - 管理目標 323
 - 管理相關資訊區段的記錄指標 646
 - 管理相關項目的預設篩選條件 1084
 - 管理社交個人檔案 353
 - 管理社交媒體 351
 - 管理經紀人資料檔 608

- 管理經銷商 612
- 管理聯絡人 244
- 管理聯絡人州執照 454
- 管理聯絡人的程序 222
- 管理自訂 HTML 標頭新增 1145
- 管理自訂套件 1621
- 管理行事曆與活動 165
- 管理行銷 197
- 管理解決方案 345
- 管理訂單 544
- 管理計畫客戶 327
- 管理計畫機會 332
- 管理計畫聯絡人 330
- 管理訊息傳送計劃項目 529
- 管理訊息傳送計劃項目關係 533
- 管理訊息傳送計畫 523
- 管理詳細資料頁面影像 1604
- 管理認證 431
- 管理課程 416
- 管理財務交易 581
- 管理財務帳戶 566
- 管理財務帳戶持有 572
- 管理財務帳戶持有人 569
- 管理財務產品 578
- 管理財務計畫 574
- 管理貴公司的期間清單 1003
- 管理資產 306
- 管理資金 408
- 管理車輛 617
- 管理過時的自訂欄位 1048
- 管理配置 501
- 管理配額 283, 636
- 管理銷售 221
- 管理鑑定 438
- 管理關係人 599
- 管理預測 279

範

- 範例 1：使用檢視存取等級 1257
- 範例 2：使用「繼承主要」存取等級 1260
- 範例 3：透過工作簿設定資料安全性 1262

節

- 篩選清單 113

簽

- 簽名欄位：匯入準備 1559

系

- 系統函數 926

約

- 約會、任務和電訪欄位：匯入準備 1441
- 約會使用者欄位：匯入準備 1441
- 約會聯絡人欄位：匯入準備 1440

結

- 結束 Oracle CRM On Demand 157
- 結束交易註冊期間 380
- 結束存貨期間 461
- 結構型產品訊息傳送 535

經

- 經紀人資料檔 607
- 經紀人資料檔欄位 608
- 經紀人資料檔欄位：匯入準備 1448
- 經銷商 611
- 經銷商欄位 613
- 經銷商欄位：匯入準備 1483
- 經銷商歷史分析主題區域 739

編

- 編輯串連欄位中的欄位 50
- 編輯儀表板 940
- 編輯儀表板提示與分析的屬性 948
- 編輯或檢視儀表板時的考量 938
- 編輯簡報書 957
- 編輯資料欄屬性 844

群

- 群組管理 1247

翻

- 翻譯 Web Applet 與自訂報表名稱 1106

聯

- 聯絡 Oracle 156
- 聯絡人 242
- 聯絡人即時呈報主題區域 804
- 聯絡人團隊即時呈報主題區域 803
- 聯絡人團隊歷史分析主題區域 735
- 聯絡人地址欄位：匯入準備 1458
- 聯絡人地址歷史分析主題區域 733
- 聯絡人州執照 453
- 聯絡人州執照欄位 455
- 聯絡人州駕照欄位：匯入準備 1468
- 聯絡人工作簿欄位：匯入準備 1459
- 聯絡人收益歷史分析主題區域 735
- 聯絡人欄位 258
- 聯絡人欄位：匯入準備 1460
- 聯絡人歷史分析主題區域 733
- 聯絡人管理計劃案例 317
- 聯絡人興趣歷史分析主題區域 734
- 聯絡人關係即時呈報主題區域 802
- 聯絡團隊欄位：匯入準備 1469

自

- 自訂 REST 整合標記 1154
- 自訂公司的產業清單 1358
- 自訂共用記錄的先前所有權 1160
- 自訂建立新記錄的頁面版面配置 1091
- 自訂物件即時呈報主題區域 809
- 自訂物件欄位：匯入準備 1474

- 自訂物件與客戶即時呈報主題區域 804
 - 自訂物件與服務要求即時呈報主題區域 808
 - 自訂物件與機會即時呈報主題區域 806
 - 自訂物件與聯絡人即時呈報主題區域 806
 - 自訂相關項目版面配置 1083
 - 自訂稽核軌跡 1118
 - 自訂靜態頁面版面配置 1086
- 處
- 處理執行通路計劃的程序 583
 - 處理宣傳活動的程序 197
 - 處理徵募和建立客服員-經紀商關係的程序 584
 - 處理潛在客戶的程序 197
 - 處理產生求償及時通知的程序 584
 - 處理管理客服員-經紀商關係的程序 584
 - 處理管理服務要求的程序 335, 584
 - 處理計畫銷售和預算的程序 584
 - 處理請款 412
 - 處理資金的要求 409
- 行
- 行事曆日期/時間函數 919
 - 行事曆與活動 159
 - 行事曆與活動管理流程 223
 - 行事曆設定頁面 188
 - 行銷 197
- 表
- 表示常值 900
- 複
- 複製與移動分析物件 679
 - 複製記錄 93
- 要
- 要求臨時存貨盤點 461
 - 要求認證 433
 - 要求鑑定 440
- 角
- 角色管理 1188
- 解
- 解決方案 343
 - 解決方案即時呈報主題區域 832
 - 解決方案欄位 347
 - 解決方案欄位：匯入準備 1560
 - 解決方案歷史分析主題區域 766
 - 解決服務要求 335
- 訂
- 訂單 543
 - 訂單即時呈報主題區域 825
 - 訂單欄位 547
 - 訂單欄位：匯入準備 1529
 - 訂單項目欄位：匯入準備 1530
 - 訂閱附註 133
- 計
- 計劃商機欄位：匯入準備 1539
 - 計劃客戶欄位：匯入準備 1538
 - 計劃聯絡人欄位：匯入準備 1538
 - 計畫客戶 326
 - 計畫客戶欄位 328
 - 計畫機會 331
 - 計畫機會欄位 333
 - 計畫聯絡人 329
 - 計畫聯絡人欄位 330
 - 計算交易大小 381
 - 計算樣品存貨的流動總數 464
 - 計算清單中的記錄 119
- 訊
- 訊息傳送計劃項目欄位 530
 - 訊息傳送計劃項目關係欄位 534
 - 訊息傳送計畫 522
 - 訊息傳送計畫欄位 525
 - 訊息傳送計畫項目 528
 - 訊息傳送計畫項目關係 532
 - 訊息回應欄位：匯入準備 1515
- 記
- 記錄宣傳活動的回應 201
 - 記錄所有權模式與自動產生的任務 1225
 - 記錄鑑定的認證需求 439
 - 記錄類型應用程式自訂頁面 1033
- 設
- 設定 Oracle CRM On Demand Desktop 安裝程式版本位置 1623
 - 設定 Oracle Social Engagement and Monitoring 1610
 - 設定 Oracle Social Network 整合設定 1611
 - 設定 PRM 的價目表 1598
 - 設定 RSS 摘要 Web Applet 的範例 1104
 - 設定 Web 連結 1062
 - 設定串連的欄位 1074
 - 設定主題 634
 - 設定事業群時的考慮事項 1007
 - 設定事業群的程序 1008
 - 設定使用者 1166
 - 設定使用者 (合作夥伴) 1185
 - 設定使用者對共用分析資料夾的可見度 687
 - 設定使用者的依記錄類型預設工作簿 1178
 - 設定使用者的銷售配額 1177
 - 設定公司主要資訊 971
 - 設定公司安全性組態 988
 - 設定公司產品 1596
 - 設定公司設定 972
 - 設定公司資料可見度組態 985
 - 設定公司資料檔及全域預設值 970
 - 設定共用層疊選擇清單 1108
 - 設定分析可見度組態 990

- 設定動作選項 684
- 設定合作夥伴管理員的程序 (管理員) 1184
- 設定地理編碼器設定 992
- 設定存取權資料檔的程序 1211
- 設定工作簿的程序 1231
- 設定建立活動後續任務之工作流程規則的範例 1315
- 設定您的安全性問題 637
- 設定指派規則 1339
- 設定整合設定 987
- 設定服務分配的提醒 1025
- 設定樣品交易的自動提交 1620
- 設定沒有有效州執照之聯絡人可以發送樣品的次數上限 1617
- 設定潛在客戶設定 984
- 設定潛在客戶轉換程序 1344
- 設定生命科學的價目表 1600
- 設定生命科學相關偏好設定 1616
- 設定產品分類 1595
- 設定群組 1249
- 設定自訂欄位整合標籤 1061
- 設定行事曆 648
- 設定角色的準則 1189
- 設定記錄所有權模式 1236
- 設定記錄預覽模式 634
- 設定評估問卷底稿 1605
- 設定資料欄公式 852
- 設定轉換狀態的欄位設定 1273
- 設定通訊設定 991
- 設定選擇清單值群組時的考慮事項 1138
- 設定選擇清單值群組的程序 1139
- 設定銷售地區 1251
- 設定銷售流程、類別及指導 1353
- 設定預測定義 1348
- 設定預設搜尋記錄類型 634
- 設定預設行事曆檢視 188
- 設計分析 689
- 設計動作 683
- 設計條件 682
- 設計篩選 681

註

- 註冊測驗 425
- 註冊課程 418

評

- 評估即時呈報主題區域 797
- 評比解決方案 347

認

- 認證 429
- 認證欄位 433
- 認證欄位：匯入準備 1452
- 認證要求欄位 435
- 認證要求欄位：匯入準備 1454

課

- 課程 415
- 課程欄位 419
- 課程欄位：匯入準備 1470
- 課程登記欄位：匯入準備 1470
- 課程註冊欄位 421

調

- 調整樣品交易 473
- 調整現有存貨調整記錄 474
- 調整訊息回應 182
- 調節存貨期間 462
- 調節存貨流程 465

變

- 變更使用者的主要事業群 1180
- 變更使用者的使用者 ID 1178
- 變更使用者的使用者 ID (合作夥伴) 1187
- 變更儀表板屬性 951
- 變更儀表板的列印與匯出選項 950
- 變更動作列配置 647
- 變更合作夥伴方案成員資格狀態 365
- 變更客戶主要聯絡人 226
- 變更密碼 637
- 變更工作流程規則動作的順序 1324
- 變更工作流程規則的順序 1324
- 變更您的語言設定 635
- 變更記錄上的主要自訂工作簿 124
- 變更記錄類型的圖示 1153
- 變更記錄類型的清單集 118
- 變更詳細資料頁面版面配置 640
- 變更選擇清單值 1079
- 變更首頁配置 646

讓

- 讓內容有條件地顯示在儀表板頁面上 945
- 讓合作夥伴可看見測驗 425
- 讓合作夥伴可看見認證 432
- 讓合作夥伴能看見課程 418

財

- 財務交易 580
- 財務交易欄位 581
- 財務交易欄位：匯入準備 1500
- 財務帳戶 564
- 財務帳戶持有 570
- 財務帳戶持有人 568
- 財務帳戶持有人欄位 570
- 財務帳戶持有人欄位：匯入準備 1495
- 財務帳戶持有欄位 572
- 財務帳戶持有欄位：匯入準備 1496
- 財務帳戶欄位 566
- 財務帳戶欄位：匯入準備 1493
- 財務產品 576
- 財務產品欄位 579
- 財務產品欄位：匯入準備 1499

- 財務規劃欄位：匯入準備 1497
 - 財務計畫 573
 - 財務計畫欄位 574
- 資
- 資料匯入的準備工作 1421
 - 資料檢查指導方針 1416
 - 資料管理工具 1379
 - 資料規則與指派 1336
 - 資產 305
 - 資產即時呈報主題區域 798
 - 資產欄位：匯入準備 1444
 - 資產歷史分析主題區域 728
 - 資金 405
 - 資金欄位 413
- 車
- 車輛 615
 - 車輛即時呈報主題區域 834
 - 車輛欄位 621
 - 車輛欄位：匯入準備 1569
 - 車輛聯絡人欄位：匯入準備 1568
- 轉
- 轉換函數 925
 - 轉換客戶為合作夥伴客戶 360
- 追
- 追蹤上層求償 588
 - 追蹤上層財務帳戶 566
 - 追蹤上層財務產品 578
 - 追蹤主保單 602
 - 追蹤事件受邀者 450
 - 追蹤客戶之間的關係 230
 - 追蹤客戶的合作夥伴與競爭者 233
 - 追蹤客戶的拜訪 (銷售電訪) 175
 - 追蹤客戶與聯絡人之間的關係 231
 - 追蹤家庭成員 556
 - 追蹤投資組合帳戶的主要聯絡人 561
 - 追蹤最佳電訪時間 254
 - 追蹤機會的合作夥伴與競爭者 266
 - 追蹤聯絡人之間的關係 252
 - 追蹤聯絡人興趣 254
 - 追蹤資產 234
 - 追蹤車輛的服務要求 618
 - 追蹤車輛的維修服務記錄 620
 - 追蹤車輛的財務資訊 621
 - 追蹤車輛的銷售記錄 619
- 退
- 退回 MDF 要求 389
 - 退回交易註冊 378
 - 退回特價要求 398
- 透
- 透過附件欄位將檔案附加至記錄 139
- 連
- 連結主要與詳細資料檢視 890
 - 連結促銷項目資訊至電訪 485
 - 連結已發送樣品資訊至電訪 483
 - 連結投資組合帳戶 229
 - 連結方案至特價要求 397
 - 連結樣品要求資訊至電訪 486
 - 連結產品到交易備案 380
 - 連結產品至特價要求 396
 - 連結至其他記錄類型的記錄類型之範例 99
 - 連結詳述產品資訊至電訪 480
- 進
- 進階自訂物件即時呈報主題區域 785
 - 進階自訂物件歷史分析主題區域 720
- 運
- 運算子 926
- 選
- 選取主題區域 705
 - 選取動作的內容 685
 - 選取結構型產品訊息傳送頁面版面配置 536
 - 選擇清單中值清單變更的修改追蹤資訊 1371
- 配
- 配置 500
 - 配置公司主題設定 984
 - 配置公司工作週與行事曆設定 983
 - 配置其他公司資料檔設定 991
 - 配置樣品至一般使用者 501
 - 配置欄位 502
- 醫
- 醫療照顧專員聯絡人分配 503
- 重
- 重新命名儀表板 951
 - 重新命名分析 677
 - 重新命名欄位標題 1092
 - 重新命名記錄類型 1149
 - 重新指派客戶 226
 - 重新指派機會 265
 - 重新指派潛在客戶 211
 - 重新提交交易註冊 379
 - 重新整理預測 281
 - 重設使用者的 DMS PIN 1179
 - 重設使用者的密碼 1179
 - 重設使用者的密碼 (合作夥伴) 1187
 - 重設個人化動作列版面配置 1215
 - 重設個人化頁面版面配置 1214
 - 重設個人化首頁版面配置 1215
 - 重設所有密碼 998
- 針
- 針對宣傳活動選取目標聯絡人 200
 - 針對資金套用借方 413

銷

- 銷售 221
- 銷售使用者的管理預測流程 223
- 銷售地區管理 1251
- 銷售階段歷史分析主題區域 760
- 銷售電訪期間發送樣品 476

鎖

- 鎖定活動記錄的案例 1267

鑑

- 鑑定 436
- 鑑定欄位 440
- 鑑定欄位：匯入準備 1434
- 鑑定要求欄位 442
- 鑑定要求欄位：匯入準備 1435

開

- 開啟分析、儀表板、動作或條件 674

關

- 關係人 598
- 關係人欄位 599
- 關係人欄位：匯入準備 1506
- 關於 Ebiz PIP 整合與 Oracle CRM On Demand 訂單管理 545
- 關於 Excel 報表與分析的 On Demand Integration 工具列 665
- 關於 Expression Builder 1624
- 關於 HTML 編輯器 55
- 關於 iCalendar 檔案的資訊 186
- 關於 On Demand 小組件 653
- 關於 Oracle CRM On Demand 中的並行階段作業 156
- 關於 Oracle CRM On Demand 中的使用情況追蹤 968
- 關於 Oracle CRM On Demand 階段作業持續時間 155
- 關於 Oracle Data Loader On Demand 用戶端公用程式 1582
- 關於 Oracle Migration Tool On Demand 用戶端公用程式 1586
- 關於 Oracle Social Engagement and Monitoring 349
- 關於 Oracle Social Network 354
- 關於 URL 標準化 1133
- 關於 vCard 檔案 248
- 關於 Word 郵件合併中的 On Demand Integration 工具列 663
- 關於串連欄位 49
- 關於主要記錄類型的存取等級 1205
- 關於事件與約會同步化 191
- 關於介面 27
- 關於以時間為基準的工作流程規則 1287
- 關於以時間為基準的工作簿指派 1228
- 關於使用 Excel 報表與分析建立報表 666
- 關於使用 Web 連結建立新的整合案例 1073
- 關於使用者委派 1181
- 關於使用者的資料檔設定 632
- 關於使用者記錄上的直屬主管與直屬主管 (別名) 欄位 1177
- 關於使用者頁面配置 1176
- 關於修改追蹤事件 1372
- 關於停用使用者的自訂程式碼 1094
- 關於分析中的自訂會計行事曆 697
- 關於分析中的限制 698
- 關於分析中記錄的可見度 690
- 關於刪除及還原記錄 141
- 關於匯入工作簿與工作簿指派 1228
- 關於區隔精靈 669
- 關於區隔精靈中的目標產生器工具列 668
- 關於可遮罩欄位 53
- 關於合併事業群與刪除事業群 1010
- 關於合併記錄時保留連結的自訂工作簿 128
- 關於啟用與停用自訂程式碼與自訂程式碼指標 154
- 關於單一記錄類型的進階搜尋 77
- 關於國家與地址對應 1383
- 關於團隊、群組與工作簿中的存取權資料檔 1202
- 關於在 Oracle CRM On Demand 中嵌入報表與儀表板 1065
- 關於在報表中使用地址 703
- 關於在行事曆中拖放約會 169
- 關於地址記錄類型的地理代碼欄位 300
- 關於地址資訊的地理編碼 301
- 關於報表效能 932
- 關於增強關鍵字搜尋 91
- 關於多種記錄類型的進階搜尋 80
- 關於封鎖產品與智慧型電訪範本 551
- 關於封鎖的聯絡人 256
- 關於層疊選擇清單與選擇清單值群組 1109
- 關於工作流程動作 1285
- 關於工作流程規則 1276
- 關於工作流程規則與工作流程動作失敗 1288
- 關於工作簿 Web 服務支援 1221
- 關於常用聯絡人清單 251
- 關於建立記錄時的重複項目 147
- 關於建立關聯與取消關聯觸發事件 1280
- 關於建議視覺化與最佳視覺化選項 863
- 關於指定嵌入報表與儀表板的篩選 1065
- 關於指派規則 1336
- 關於排定要自動執行的分析與儀表板 689
- 關於排程事件 1297
- 關於搜尋欄位的預設值 73
- 關於搜尋複選選擇清單 73
- 關於整合事件 1590
- 關於新記錄頁面的版面配置 45
- 關於智慧型關聯與自動解決功能 88
- 關於更新時保留停用的選擇清單值設定 1081

- 關於會計行事曆 1000
 - 關於服務分配 1022
 - 關於根據聯絡人封鎖產品 256
 - 關於條件式必要欄位 1049
 - 關於樣品交易的自動提交 1621
 - 關於樣品要求項目工作流程與封鎖的產品規則 551
 - 關於機會團隊 275
 - 關於機會與預測 262
 - 關於檢視編輯器中的投放目標 863
 - 關於欄位、選擇清單和分析指標 1160
 - 關於欄位管理 1035
 - 關於活動提醒 168
 - 關於清單頁面中的記錄面板 115
 - 關於登入和密碼原則 992
 - 關於目標搜尋 66
 - 關於相關記錄的進階搜尋 79
 - 關於相關記錄類型的存取等級 1205
 - 關於相關資訊區段的記錄指標 63
 - 關於相關資訊頁標的增強檢視 65
 - 關於程序管理中的主要欄位 1267
 - 關於程序管理中的轉換狀態與轉換欄位 1266
 - 關於管理解決方案 343
 - 關於篩選值 72
 - 關於篩選條件 68
 - 關於編輯和刪除其他使用者建立的私人清單 112
 - 關於自動填入樣品要求欄位 521
 - 關於自訂 Web Applet 1093
 - 關於自訂欄位 1040
 - 關於自訂版面配置限制 1085
 - 關於自訂物件呈報 702
 - 關於自訂物件的多對多關係 1163
 - 關於自訂相關資訊欄位 1056
 - 關於行事曆工作天與工作時間 162
 - 關於行事曆與主題樣式 159
 - 關於覆寫記錄鎖定程序 1275
 - 關於角色中的存取權資料檔 1201
 - 關於角色中的權限 1192
 - 關於角色中的記錄類型存取權 1191
 - 關於角色式是否可以讀取所有記錄設定 633
 - 關於角色的 IP 位址限制 1193
 - 關於記錄中已修改欄位的資訊 1125
 - 關於記錄所有權模式 1221
 - 關於記錄所有權模式的欄位設定與頁面配置 1039
 - 關於記錄的事業群與選擇清單值群組 1010
 - 關於記錄重複與外部 ID 1402
 - 關於記錄鎖定 95
 - 關於設定工作流程規則功能 1276
 - 關於設計工作簿結構 1218
 - 關於評估問卷底稿 1605
 - 關於資料存取、記錄共用及記錄所有權 43
 - 關於跨網站要求偽造保護 998
 - 關於透過團隊繼承的存取權傳播 1203
 - 關於連結記錄至地址 296
 - 關於運算式 1627
 - 關於選擇清單值群組 1137
 - 關於選擇清單欄位、選擇清單值群組及事業群 52
 - 關於銷售階段與大量更新功能 275
 - 關於關鍵字搜尋 73
 - 關於附件 134
 - 關於附件組態 1160
 - 關於階層 835
 - 關於電子簽名 490
 - 關於電子郵件地址中的特殊字元 54
 - 關於顯示或隱藏動作列 36
 - 關於顯示為影像的欄位。 50
 - 關於顯示聯絡人的封鎖產品清單 551
 - 關鍵字搜尋的預設搜尋欄位 74
 - 關閉共用地址前先更新使用者存取與管理地址的權限 1029
 - 關閉共用地址時的考量 1029
 - 關閉宣傳活動 202
 - 關閉服務要求 336
- 附
- 附件清單頁面 138
 - 附件相關項目 137
 - 附註欄位：匯入準備 1520
 - 附註欄位和工作流程電子郵件訊息中的 HTML 程式碼 56
 - 附註編輯頁面 131
 - 附註頁面 (清單) 131
- 限
- 限制使用 IP 位址 999
 - 限制特定通路或角色的工作流程規則 1307
 - 限制程序 1273
 - 限制顯示的客戶記錄數 230
 - 限制顯示的活動記錄數 174
- 電
- 電訪活動歷史分析主題區域 729
- 預
- 預建儀表板 - 客戶儀表板 952
 - 預建儀表板 - 服務儀表板 954
 - 預建儀表板 - 業務進程儀表板 953
 - 預建儀表板 - 概觀儀表板 953
 - 預建儀表板 - 行銷成效儀表板 954
 - 預建儀表板 - 銷售成效儀表板 953
 - 預測 278
 - 預測即時呈報主題區域 811
 - 預測欄位 286
 - 預測管理員的管理預測流程 223
 - 預測詳細資料頁面 285
 - 預覽記錄 94

顯

- [顯示套用至分析結果的篩選 881](#)
- [顯示與匯出簡報書 958](#)
- [顯示頁標 639](#)

首

- [首先執行的作業 26](#)

驗

- [驗證授權狀態及有效的使用者 992](#)
- [驗證管理員角色的工作簿設定 1232](#)

著作權所有 (C) 2005，2020，Oracle 和 (或) 其關係企業。

本軟體與相關說明文件是依據含有使用及保密限制事項的授權協議所提供，受智慧財產法律保護。除了授權協議中明確許可與法律允許之外，您不能以任何形式，或以任何方式使用、複製、重製、翻譯、廣播、修改、授權、傳輸、散發、展覽、執行、發行或顯示任何部份。不得對本軟體進行還原工程 (reverse engineering)、反向組譯 (disassembly) 或解編 (decompilation)，但若按法律所需取得互通性 (interoperability)，則不在此限。

本文件中的資訊如有變更恕不另行通知，且不擔保沒有任何錯誤。如果您發現任何錯誤，請來函告知。

如果本軟體或相關說明文件是提供予美國政府或代表美國政府的授權使用者，則適用下列條例：

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs) and Oracle computer documentation or other Oracle data delivered to or accessed by U.S. Government end users are "commercial computer software" or "commercial computer software documentation" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, reproduction, duplication, release, display, disclosure, modification, preparation of derivative works, and/or adaptation of i) Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs), ii) Oracle computer documentation and/or iii) other Oracle data, is subject to the rights and limitations specified in the license contained in the applicable contract. The terms governing the U.S. Government's use of Oracle cloud services are defined by the applicable contract for such services. No other rights are granted to the U.S. Government.

本軟體或硬體是為各類資訊管理應用程式的一般使用所開發。不適用開發或用於任何危險的用途，包括可能造成個人傷害的用途。如果您將本軟體或硬體應用於危險用途，則應採取適當的防範措施，包括保全、備份、儲備和其他措施以確保使用安全。Oracle Corporation 和其關係公司聲明對將本軟體或硬體應用於危險用途所造成之損害概不負任何責任。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和 (或) 其關係公司的註冊商標。其他名稱為各商標持有人所擁有之商標。

Intel 和 Intel Inside 是 Intel Corporation 的商標或註冊商標。所有 SPARC 商標的使用皆經過授權，且是 SPARC International, Inc. 的商標或註冊商標。AMD、Epyc 與 AMD 標誌是 Advanced Micro Devices 的商標或註冊商標。UNIX 是 The Open Group 的註冊商標。

本軟體或硬體與說明文件可能提供有關第三方內容、產品和服務的存取途徑與資訊。除非您與 Oracle 之間的適用合約另有規定，否則 Oracle Corporation 和其關係公司明文聲明對第三方網站所提供的內容、產品與服務不做保證，且不負任何責任。除非您與 Oracle 之間的適用合約另有規定，否則 Oracle Corporation 和其關係公司明文聲明對第三方網站所提供的內容、產品與服務不做保證，且不負任何責任。

存取 Oracle 支援

已經購買客戶支援的 Oracle 客戶可從 My Oracle Support 取得網路支援。若您聽力受損，您可瀏覽 [Oracle 全球客戶支援聯絡人目錄](#) 或瀏覽 [全球客戶支援使用性](#) 來取得資訊。